



CÂMARA MUNICIPAL

PROCEDIMENTO POR CONCURSO PÚBLICO

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS, ALOJAMENTO,
TRANSPORTES AÉREOS, TERRESTRES E
FERROVIÁRIOS E SERVIÇOS COMPLEMENTARES

CADERNO DE ENCARGOS

Proc. N.º1140/DCP/2022

ÍNDICE

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS	4
Capítulo I - DISPOSIÇÕES GERAIS	4
Cláusula 1ª - Objeto	4
Cláusula 2ª - Cessão da posição contratual.....	4
Cláusula 3ª - Disposições que regem o Contrato	4
Capítulo II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS	5
Secção I - Obrigações do adjudicatário	5
Cláusula 4.ª - Prestação de serviços	5
Cláusula 5ª - Obrigações referentes ao tratamento de dados pessoais	6
Cláusula 6ª - Prazo da prestação de serviços	7
Cláusula 7ª - Situações imprevistas não imputáveis ao adjudicatário	7
Cláusula 8ª - Responsabilidade	7
Cláusula 9ª - Objeto do dever de sigilo	7
Cláusula 10ª - Prazo do dever de sigilo	8
Secção II - Obrigações da Câmara Municipal de Cascais	8
Cláusula 11ª -Gestor do Contrato	8
Cláusula 12ª - Preço contratual	8
Cláusula 13ª - Taxas de serviço	9
Cláusula 14ª - Preço base.....	9
Cláusula 15ª - Condições de pagamento.....	10
Cláusula 16ª - Adiantamentos.....	11
Capítulo III - Penalidades contratuais e resolução.....	11
Cláusula 17ª - Penalidades contratuais.....	11
Cláusula 18ª - Resolução por parte da Câmara Municipal.....	11
Cláusula 19ª - Resolução por parte do adjudicatário	12

Cláusula 20ª - Força maior	13
Capítulo IV - Resolução de litígios	13
Cláusula 21ª - Foro competente	14
Capítulo V - Disposições finais.....	14
Cláusula 22ª - Publicidade	14
Cláusula 23ª - Comunicações e notificações	14
Cláusula 24ª - Contagem dos prazos	14
Cláusula 25ª - Legislação aplicável	14
PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS.....	14
Cláusula 26ª - Especificações técnicas.....	14

PARTE I - CLÁUSULAS JURÍDICAS

Capítulo I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1ª - Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços de viagens, transporte e alojamento, designadamente:

- a) Serviço de transporte aéreo – consultas, reservas, alterações e cancelamento de marcações e emissão de passagens aéreas em território nacional, europeu e intercontinental;
- b) Serviço de alojamento – consultas, reservas, alterações e cancelamento de marcações e emissão de vouchers de alojamento em território nacional, europeu e intercontinental;
- c) Serviço de transporte ferroviário – consultas, reservas, alterações e cancelamento de marcações e emissão de títulos de transporte em território nacional, europeu e intercontinental;
- d) Serviços de aluguer de viaturas (rent-a-car) – consultas, reservas, alterações e cancelamento de marcações e emissão de vouchers de aluguer de viatura, com e sem motorista em território nacional, europeu e intercontinental, sendo que a prestação deste serviço só poderá ser efetuada quando associada a pelo menos um dos serviços indicados nas alíneas a), b) e c);
- e) Outros serviços complementares – transferes, obtenção de vistos, entrega/envio de documentação e seguros.

Cláusula 2ª - Cessão da posição contratual

- 1. Quando aplicável o adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização da entidade adjudicante.
- 2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve ser observado o disposto no artigo 316.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) aprovado pelo Decreto-Lei n.º18/2008, de 29 de Janeiro na sua atual redação.

Cláusula 3ª - Disposições que regem o Contrato

- 1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos e rege-se:
 - a) Pelas cláusulas dele constantes;
 - b) Pelo estabelecido nos documentos que dele fazem parte integrante, nos termos do n.º 2;

- c) Pelo disposto no Código dos contratos Públicos (CCP), aprovado pelo D.L. 18/20018, de 29 de janeiro, na sua atual redação, demais legislação aplicável à contratação pública e legislação aplicável aos bens postos a concurso.

2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

- a) Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo prestador de serviços.
- f) Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados.

Capítulo II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

Secção I - Obrigações do adjudicatário

Cláusula 4.^a - Prestação de serviços

- 1.** O adjudicatário obriga-se a prestar os serviços objeto do contrato, com as características e qualidade definidas nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.
- 2.** O adjudicatário fica ainda obrigado a:
- a) Designar e comunicar à entidade adjudicante até à data da celebração do contrato, um gestor de conta e um seu substituto, com indicação dos respetivos contactos telefónicos e eletrónicos, que assegure que o fluxo diário de pedidos se processe de acordo com as condições de prestação de serviços definidas no presente caderno de encargos, e assegure a aplicação, ao Município de Cascais, de tarifas negociadas com as companhias aéreas, terrestres e ferroviárias, e com unidades hoteleiras preferenciais, ao nível nacional, europeu e intercontinental;
 - b) Designar e comunicar à entidade adjudicante até à data da celebração do contrato, um contacto telefónico e um endereço de correio eletrónico, de forma a assegurar o contacto telefónico e eletrónico 24 horas, todos os dias do ano, para apoio aos viajantes ou para resolução de solicitações urgentes fora do horário laboral, período dentro do qual deverão ser utilizados os meios normais de contacto;
 - c) Prestar assistência presencial, mediante solicitação da entidade adjudicante, nos aeroportos de Lisboa e Porto, ou outros, para apoio nos procedimentos de check-in e despacho de bagagem ou na resolução de algum imprevisto de última hora;

- d) No caso de ocorrer o cancelamento da viagem por parte das companhias aéreas, terrestres e/ou ferroviárias, assim como o cancelamento dos transferes, rent-a-car ou do alojamento por parte dos respetivos operadores, o adjudicatário deverá diligenciar junto daqueles todo o processo administrativo de ressarcimento e/ou de indemnização da entidade adjudicante;
- e) Não cobrar qualquer valor referente aos serviços complementares, nomeadamente de transferes ou de entrega/envio de documentação;
- f) Apresentar, sempre que solicitado pela CMC, relatórios de níveis de serviço e de faturação identificando, nomeadamente:
 - i. Identificação da entidade requisitante e respetiva Divisão/Departamento/Direção Municipal;
 - ii. Número de requisição externa/nota de encomenda;
 - iii. Descrição dos serviços prestados;
 - iv. Número de compromisso;

3. A Câmara Municipal de Cascais (CMC) reserva-se o direito de rejeitar quaisquer serviços fornecidos pelo adjudicatário que não apresentem a qualidade e características técnicas exigidas.

Cláusula 5ª – Obrigações referentes ao tratamento de dados pessoais

O adjudicatário assegura que cumpre com a legislação de Proteção de Dados Pessoais, nomeadamente com o Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD – Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016) e, em particular:

- a) Assegura que os seus colaboradores autorizados a tratar dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitos a adequadas obrigações legais de confidencialidade, nos termos do RGPD;
- b) Assegura que, no âmbito dos serviços a prestar, objeto do presente contrato, adota e cumpre integralmente as exigências e medidas de segurança previstas no artigo 32.º do RGPD;
- c) Assegura a capacidade de prestar a necessária assistência à Entidade Adjudicante no sentido de permitir que este cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados tendo em vista o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso do titular aos seus dados pessoais, direito de retificação e direito ao apagamento dos dados, sem prejuízo da necessidade da sua conservação, durante o prazo, legalmente fixado ou por esses serem necessários em processo judicial ou em execução de norma especial;
- d) Garante mecanismos de notificação efetivos em caso de violação de dados pessoais;

- e) Garante capacidade para nos termos da alínea g) do artigo 28.º do RGPD, apagar ou devolver todos os dados pessoais à Entidade Adjudicante, consoante a sua escolha, depois de concluída a prestação de serviços objeto do contrato e decorrido o prazo para a sua conservação.

Cláusula 6ª - Prazo da prestação de serviços

A prestação de serviços a realizar no âmbito do contrato deverá ser executado pelo período estimado de 36 meses, ou até se esgotar o valor contratual máximo do contrato adjudicado com início após a data de envio da requisição da Câmara Municipal de Cascais, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do mesmo.

Cláusula 7ª - Situações imprevistas não imputáveis ao adjudicatário

1. Qualquer situação imprevista, e não imputável ao adjudicatário, que obste ao regular andamento da prestação do serviço, deve ser de imediato comunicada ao serviço competente (Divisão de Relações Internacionais) através do gestor do contrato conforme cláusula 11.ª deste caderno.
2. Ao gestor do contrato caberá dar resposta e decidir o procedimento a adotar para retomar a execução normal da prestação do serviço.

Cláusula 8ª - Responsabilidade

1. O adjudicatário assume integral responsabilidade pela prestação de serviços contratada, sendo o único responsável perante a CMC, pela boa execução e cumprimento da mesma.
2. O adjudicatário responde por quaisquer erros, deficiências ou omissões na prestação do serviço, qualquer que seja a sua origem e qualquer que seja o momento em que forem detetados, salvo se provar que os mesmos decorreram de dados fornecidos por escrito pela CMC.
3. Em qualquer altura e logo que solicitado pela CMC, o adjudicatário obriga-se a corrigir os erros, as deficiências ou omissões no prazo razoável que lhe vier a ser fixado, sob pena de aquela mandar executá-los a terceiros, por conta do adjudicatário, sempre que a responsabilidade dos mesmos lhe seja imputável.
4. As ações de supervisão e controlo da CMC em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do adjudicatário no que se refere à prestação do serviço.

Cláusula 9ª - Objeto do dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à CMC, de que possa ter conhecimento ao abrigo do contrato.

2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem ser 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 forem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário 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 10ª - Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 anos a contar do cumprimento ou cessação do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Secção II - Obrigações da Câmara Municipal de Cascais

Cláusula 11ª - Gestor do Contrato

Será designado o gestor do contrato para acompanhar a execução do mesmo.

Cláusula 12ª - Preço contratual

1. Pela prestação de serviço objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a CMC deve pagar ao adjudicatário:
 - a. O preço do transporte ferroviário e terrestre, e de outros serviços complementares (vistos), acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido;
 - b. O preço do transporte aéreo, de alojamento, de aluguer de viaturas, com ou sem motorista, e de outros serviços complementares (transfere e seguros), deduzidos da respetiva percentagem mínima de desconto constante da proposta adjudicada e acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. O preço unitário das viagens em transporte ferroviário nacional **não pode, em qualquer caso ser superior ao praticado pela "CP – Comboios de Portugal, E.P.E."**, no prazo máximo de vigência admitido, IVA incluído.
3. O preço a pagar pelo visto **não pode, em qualquer caso ser superior ao valor tabelado pelos respetivos consulados.**
4. O somatório das quantias a pagar ao adjudicatário não pode em qualquer caso ser superior a €200.000,00, no prazo máximo de vigência do contrato.

5. O preço referido no n.º 1 da presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à CMC.
6. Todos os encargos derivados da apresentação da proposta, assinatura do contrato, prestação de garantias e seguros são igualmente da conta do adjudicatário.

Cláusula 13ª – Taxas de serviço

1. Na reserva, emissão, alteração e cancelamento dos bilhetes de transporte ferroviário e terrestre, de vouchers de alojamento, de aluguer de viaturas com e sem motorista, de bilhetes de transporte aéreo, de transferes e seguros, na revalidação de bilhetes de transporte ferroviário nacional, europeu e intercontinental, e ainda pelos processos de visto para qualquer país, Angola e Moçambique **não serão cobradas taxas de serviço.**
2. No que se refere aos cancelamentos apenas poderão ser cobrados os custos associados às políticas de cancelamento da “CP – Comboios de Portugal E.P.E.” (ou outra entidade que a substitua), das entidades ferroviárias estrangeiras, das unidades hoteleiras, das companhias aéreas e das entidades de aluguer de viaturas com e sem motorista.
3. Para efeitos do número anterior, o adjudicatário deverá sempre informar a entidade adjudicante da política de cancelamento praticada naquela viagem/alojamento/aluguer sob pena de, caso não aja essa comunicação e se verifique o cancelamento, a entidade adjudicante não assumir quaisquer expensas.

Cláusula 14ª - Preço base

1. O preço contratual máximo para a totalidade da prestação dos serviços é de 200.000,00 € (duzentos mil euros) durante 36 meses ou até se esgotar a verba e os preços base unitários são:

Serviços	Descontos mínimos
Transporte Aéreo	3%
Transporte Ferroviário	3%
Aluguer de viatura	11%
Alojamento	11%
Serviços Complementares	14%

2. Ao preço base acrescerá IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido, de acordo com o regime específico do IVA (Regime da margem de lucro – Agências de viagens), e o regime de isenção previsto no art.º 14.º do Código do IVA.
3. O preço base atrás mencionado foi definido tendo por referência o período pré-pandemia.

Cláusula 15ª - Condições de pagamento

1. Os pagamentos são efetuados no prazo de 60 dias após a entrega das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem, devendo conter a menção do número de compromisso e do número de requisição externa, nos termos da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 22/2015, de 17 de março e o constante no Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho, na versão atualizada pelo Decreto-Lei n.º 99/2015, de 02 de junho.
2. No caso, entende-se por vencimento da obrigação respetiva, a emissão dos documentos de viagem e/ou alojamento, de transfere e/ou de visto, e/ou aluguer de viatura com e sem motorista.
3. Em caso de atraso da entidade adjudicante no cumprimento do prazo de pagamento, são devidos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito pelo período correspondente à mora.
4. Em caso de discordância por parte da entidade requisitante, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. As faturas deverão ser emitidas em nome da entidade adjudicante com referência aos documentos que lhe deram origem.
6. As faturas devem, ainda, incluir obrigatoriamente a seguinte informação, sob pena e em caso de não obedecerem à presente condição de serem devolvidas para retificação:
 - a) Descrição pormenorizada do serviço prestado;
 - b) Identificação da entidade adjudicante;
 - c) Taxa de desconto aplicada, que não poderá ser inferior àquela que consta da proposta adjudicada.
7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos n.ºs 1, 5 e 6 as faturas são pagas através de transferência bancária.
8. As faturas deverão ser preferencialmente submetidas de forma desmaterializada sob tecnologia Electronic Data Interchange (EDI) no portal de faturação eletrónica Saphetydoc da Saphety ou no portal de faturação eletrónica ilink da acinGov. No caso de impossibilidade de usar este método as faturas poderão ser enviadas via e-mail para drdc@cm-cascais.pt

Cláusula 16ª - Adiantamentos

No âmbito do presente procedimento não há lugar a adiantamentos.

Capítulo III - Penalidades contratuais e resolução

Cláusula 17ª - Penalidades contratuais

1. Pelo não cumprimento pontual de obrigações emergentes do contrato, a CMC pode exigir ao prestador dos serviços o pagamento de uma sanção pecuniária pelo incumprimento das datas e prazos de entrega dos serviços solicitados, e por causa imputável ao prestador dos serviços, de montante a fixar, em função da gravidade do incumprimento, até 20% do preço contratual correspondente à fase em questão.
2. Em caso de resolução do contrato por incumprimento do prestador dos serviços, a CMC pode exigir-lhe uma pena pecuniária de até 20% do preço contratual.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo prestador dos serviços ao abrigo do n.º 1, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva conclusão, tenha determinado a resolução do contrato.
4. Na determinação da gravidade do incumprimento, a CMC tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do prestador dos serviços e as consequências do incumprimento.
5. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.
6. A cobrança das eventuais sanções em que o prestador dos serviços incorra, será efetuada, a critério da CMC, designadamente por desconto no pagamento ou pagamentos subsequentes à verificação do facto que tenha dado origem à penalidade.
7. As sanções pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a CMC exija uma indemnização pelo dano excedente.

Cláusula 18ª - Resolução por parte da Câmara Municipal

1. Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, a CMC pode resolver o contrato em caso de incumprimento definitivo por fato imputável ao prestador do serviço das suas obrigações contratuais, nos termos do disposto na parte final do n.º 1 do artigo 325.º e ainda do disposto nos artigos 333.º e 448.º do CCP.

2. No caso previsto no número anterior, a CMC pode exigir ao prestador do serviço, uma pena pecuniária até 10% do preço contratual, sem prejuízo de responsabilidade civil nos termos gerais do direito.
3. Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo da cláusula anterior, relativamente aos serviços cujo atraso na respetiva execução tenha determinado a resolução do contrato, não podendo, no entanto o valor da sanção pecuniária a pagar pelo prestador do serviço, prevista no número anterior, ser de montante inferior a 5 % do preço contratual.
4. Considera-se incumprimento definitivo do contrato, imputável ao prestador do serviço, o atraso ou incumprimento grave e reiterado da boa execução dos serviços e/ou dos prazos do fornecimento objeto do contrato a celebrar.
5. Na determinação da gravidade do incumprimento, a CMC tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
6. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.
7. O exercício do direito de resolução previsto nos números anteriores pela CMC não preclui o direito de a mesma vir a ser ressarcida pelos prejuízos que lhe advierem da conduta do prestador do serviço nos termos gerais do direito.
8. A CMC, independentemente da conduta do prestador do serviço, reserva-se, ainda, o direito de resolver o contrato nos termos e com os fundamentos previstos nos artigos 334.º e 335.º do CCP.
9. A rescisão será feita mediante aviso prévio, através de carta registada com aviso de receção, com a antecedência mínima de 10 (dez) dias.

Cláusula 19ª - Resolução por parte do adjudicatário

1. O adjudicatário pode resolver o contrato nos termos dos artigos 332.º e 449.º (ex vi artigo 451.º) do CCP.
2. 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 6 meses ou o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.
3. No caso previsto no ponto 2 da presente cláusula, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à entidade adjudicante, que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

4. Nos demais casos, o direito de resolução do contrato é exercido por via judicial.

Cláusula 20ª - 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) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou às de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou de sociedades dos seus subcontratados;
 - b) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - c) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - f) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
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 temporal comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Capítulo IV - Resolução de litígios

Cláusula 21ª - Foro competente

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

Capítulo V - Disposições finais

Cláusula 22ª - Publicidade

O adjudicatário não pode fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade relacionada com o presente contrato, sem a prévia autorização da CMC.

Cláusula 23ª - 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 por escrito, nos termos definidos no número anterior, à outra parte.

Cláusula 24ª - Contagem dos prazos

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

Cláusula 25ª - Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa, em particular o Código dos Contratos Públicos.

PARTE II - CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula 26ª - Especificações técnicas

A - O âmbito dos serviços a adquirir ao abrigo do presente contrato compreende, designadamente:

- a) Serviço de transporte aéreo – consultas, reservas, alterações e cancelamento de marcações e emissão de passagens aéreas (nacional, europeu e intercontinental);
- b) Serviço de alojamento – consultas, reservas, alterações e cancelamento de marcações e emissão de vouchers de alojamento em território nacional, europeu e intercontinental;
- c) Serviço de transporte ferroviário – consultas, reservas, alterações e cancelamento de marcações e emissão de títulos de transporte em território nacional, europeu e intercontinental;

- d) Serviços de aluguer de viaturas (rent-a-car) – consultas, reservas, alterações e cancelamento de marcações e emissão de vouchers de aluguer de viatura, com e sem motorista, em território nacional, europeu e intercontinental, sendo que a prestação deste serviço só poderá ser efetuada quando associada a pelo menos um dos serviços indicados nas alíneas a), b) e c);
- e) Outros serviços complementares – transferes, seguros de viagem, obtenção de vistos, entrega/envio de documentação e outros serviços conexos com o objeto do projeto contrato.

B - Níveis de serviços:

I - Gerais

1. Garantir a existência de um gestor de conta (e um substituto), que possa ser contactado por qualquer via (presencial, telefónica e por correio eletrónico), todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;
2. A assistência presencial, a pedido da entidade adjudicante, nos aeroportos de Lisboa e do Porto, e outros, para apoio nos procedimentos de check-in e despacho de bagagem ou na resolução de algum imprevisto de última hora;
3. Garantir consultor de viagens fluente nas línguas portuguesa e inglesa;
4. A consulta e informação relativa aos requisitos da prestação do serviço, designadamente quanto aos vistos, necessidade e validade do passaporte ou de outros documentos impostos para a efetivação da viagem, entre outros;
5. A verificação de circunstâncias ou outras características que se revelem adversas à segurança e funcionamento e/ou prestação adequada do serviço, designadamente, a instabilidade política no país de destino, condições de higiene, vacinação obrigatória e aconselhamento quanto a uma eventual consulta do viajante, entre outras limitações;
6. Os tempos de resposta aos pedidos de serviços, designadamente: orçamentos, alterações, esclarecimentos, entre outros, sejam efetuados no limite máximo de 3 (três) horas após a solicitação eletrónica e, em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de 1 (uma) hora, desde que a comunicação evidencie essa situação;
 - a) Os tempos de resposta para as emissões e entrega de documentação sejam efetuados até 3 (três) horas após a confirmação da emissão dos serviços, e em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de até 1 (uma) hora;
 - b) Os tempos de resposta a reclamações ou sugestões nunca poderão ser superiores a 5 (cinco) dias úteis;
 - c) Para efeito das alíneas anteriores entende-se por útil o período que decorre em dias úteis das 9.00h às 19.00h;

- d) Realização de check-in online quando solicitado.

II - Específicos

1. Na prestação de **serviço de transporte aéreo**, o adjudicatário obriga-se:
 - a) Consultar e informar da disponibilidade de viagens aéreas nacional, europeu e intercontinental, em companhias regulares e *low cost airlines* de acordo com a solicitação da entidade adjudicante CMC;
 - b) Apresentar, pelo menos, 2 (duas) alternativas para a viagem solicitada;
 - c) A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:
 - I. das respetivas classes de voo para as datas solicitadas, assim como respetivo horário de voo, identificação das companhias aéreas e aeroportos;
 - II. das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com restrições e sem restrições, indicando em todas a validade das respetivas tarifas;
 - III. de todos os custos de transporte aéreo, taxas, sobretaxas e outros encargos devidamente desagregados (ex: tarifa; taxa de emissão/XP/TSF/TASF; sobretaxa transportadora (YQ); taxa de segurança; etc), associados ao bilhete e à respetiva emissão;
 - IV. da política de alteração e cancelamento de cada proposta apresentada;
 - V. da possibilidade de efetuar pré-reserva sem qualquer custo para a entidade adjudicante e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - VI. da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a entidade adjudicante deve fornecer;
 - VII. da possibilidade de obter uma tarifa mais vantajosa no caso do passageiro em questão apresentar alguma vantagem comercial para o efeito, designadamente, milhas em cartão;
 - VIII. da data limite de emissão da passagem proposta e características do serviço (designadamente, marcação de lugar, refeição a bordo, entre outros aspetos);
 - IX. outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem (ex: mudança de aeroporto que obrigue a serviço de transfere, entre outros).
 - d) Reservar, emitir e enviar para a entidade adjudicante de passagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais, em companhias regulares e/ou *low cost airlines*, as quais devem ser acompanhadas de toda a informação útil sobre a viagem;
 - e) Assegurar a interface com as entidades responsáveis por reembolsos;
 - f) Alterar e cancelar a viagem quando solicitado pelo adjudicatário;

- g) Disponibilizar a informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
 - h) Emitir os bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adjudicante através de correio eletrónico.
2. Para a prestação de **serviços de alojamento**, o adjudicatário obriga-se a:
- a) Consultar e informar da disponibilização sobre tarifas quer dos hotéis nacionais, europeus e intercontinentais indicados pela entidade adjudicante e/ou sugeridos pelo adjudicatário dentro das condições solicitadas, sendo que em regra e preferencialmente deverão ser indicados orçamentos para hotéis de até 3 estrelas ou similar;
 - b) Caso a opção por um hotel de 3 estrelas não se revele mais vantajosa, do ponto de vista qualidade/preço, deverá comunicar essa circunstância à entidade adjudicante com recurso a documentação de suporte;
 - c) Apresentar, pelo menos, 2 (duas) alternativas para o alojamento dentro das condições solicitadas ou dentro de condições mais favoráveis;
 - d) Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
 - e) A informação referente às alíneas anteriores deverá ser acompanhada:
 - i. da categoria do hotel, condições gerais oferecidas, tipo de quarto e regime de alojamento;
 - ii. da informação das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com reembolso e sem reembolso, indicando em todas a validade das respetivas tarifas;
 - iii. da política de alteração e cancelamento de cada proposta de alojamento apresentada;
 - iv. da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a entidade adjudicante e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - v. da informação útil sobre o alojamento sugerido por ambas as partes, incluindo itinerários, serviços incluídos no regime de alojamento apresentado (nomeadamente: refeições; bebidas; entre outros), moradas, horários e acessibilidades;
 - vi. da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a entidade adjudicante deverá fornecer;
 - vii. Outros elementos considerados relevantes.
 - d) Reservar, emitir e enviar para a entidade adjudicante do(s) voucher(s) do alojamento, o qual deve ser acompanhado de toda a informação útil sobre a estadia;
 - e) Alterar e cancelar a estadia caso venha a ser solicitado pela entidade adjudicante.

3. Para a prestação de **serviços de transporte ferroviário**, o adjudicatário obriga-se a:
- a) Consultar e informar da disponibilidade das viagens de acordo com a solicitação da entidade adjudicante, a qual deverá ser acompanhada:
 - I. da respetiva classe e horário de partida e chegada;
 - II. da política de alteração, reembolso e cancelamento da deslocação;
 - III. da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a entidade adjudicante deverá fornecer;
 - IV. da informação de existência de descontos ou campanhas promocionais (designadamente, descontos em função da idade ou da pessoa coletiva requisitante);
 - V. outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem.
 - b) Reservar, emitir e enviar para a entidade adjudicante os bilhetes eletrónicos, sempre que a companhia de transporte ferroviário o permita, os quais devem ser acompanhados de toda a informação útil sobre a viagem;
 - c) Alterar e cancelar a viagem caso venha a ser solicitado pela entidade adjudicante.
4. Para a prestação de **serviços de aluguer de viaturas, com e sem motorista, em território nacional, europeu e internacional ou no âmbito de viagem que inclua passagem aérea**, o adjudicatário obriga-se a:
- a) Consultar e informar sobre as tarifas de aluguer de viaturas, com e sem motorista, mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, indicados pela entidade adjudicante, quer sugeridos pelo adjudicatário dentro das condições solicitadas;
 - b) Apresentar, pelo menos, duas alternativas para o aluguer de viaturas, com e sem motorista, dentro das condições solicitadas ou dentro de condições mais favoráveis;
 - c) A informação referente às alíneas anteriores deverá ser acompanhada:
 - I. das características da(s) viatura(s) (ex: marca; modelo; combustível, etc);
 - II. da informação das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com reembolso e sem reembolso, indicando em todas a validade das respetivas tarifas;
 - III. da informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final;
 - IV. da política de alteração e cancelamento de cada proposta de aluguer de viaturas apresentada;

- V. da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a entidade adjudicante e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - VI. da informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, horários, etc.;
 - VII. da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a entidade adjudicante deverá fornecer;
 - VIII. outros elementos considerados relevantes.
- d) Reservar, emitir e enviar para a entidade adjudicante do(s) voucher(s) de aluguer de viaturas eletrónico(s) sempre que seja possível, o qual deve ser acompanhado de toda a informação útil sobre o aluguer;
 - e) Alterar e cancelar o aluguer caso venha a ser solicitado pela entidade adjudicante.
5. Para a prestação de **outros serviços complementares**, o adjudicatário obriga-se a:
- a) Informar a entidade adjudicante da necessidade de requerer o serviço de transfere para qualquer deslocação;
 - b) Informar a entidade adjudicante sobre a obrigatoriedade de emissão de visto(s) nas deslocações a determinados destinos;
 - c) Gerir todo o processo de obtenção de visto(s) junto das entidades competentes com máxima celeridade e com o mínimo envolvimento da entidade adjudicante, assegurando nomeadamente:
 - i. preenchimento de documentos;
 - ii. suporte telefónico e eletrónico;
 - iii. validação de toda a documentação necessária junto das entidades competentes para o efeito;
 - iv. recolha e entrega da documentação nas instalações do serviço requisitante da entidade adjudicante;
 - v. entrega da documentação no Consulado;
 - vi. serviço de estafeta para marcação de vez no Consulado (presença diurna);
 - vii. agendamento para recolha dos dados biométricos;
 - viii. apoio aos viajantes dentro e fora das instalações do Consulado.
 - d) Enviar à entidade adjudicante o(s) visto(s) o(s) qual(ais) deve(m) ser acompanhado(s) de toda a informação pertinente;

- e) Proceder à consulta e informação sobre o serviço de seguro;
 - f) Gerir o processo para emissão das apólices de seguros.
6. O adjudicatário deverá disponibilizar a informação detalhada sobre todos os custos associados ao pedido efetuado pela entidade adjudicante, que permita a esta calcular o custo total do respetivo serviço.

Caraterização dos serviços de viagem e alojamento

Principais destinos em %

	Transporte Aéreo	Transporte Ferroviário	Aluguer de viatura	Alojamento
Nacional	10%	100%	5%	70%
Internacional Europa	70%	15%	15%	70%
Internacional Intercontinental	20%	5%	15%	20%