

Concurso Público n.º 01-2025

**Aquisição de serviços de viagens e alojamento, no âmbito de deslocações em
serviço público, a nível nacional e estrangeiro, para o
Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P.**

CADERNO DE ENCARGOS

ÍNDICE

Parte I - Contrato	4
Cláusula 1. ^a - Objeto	4
Cláusula 2. ^a - Definições.....	4
Cláusula 3. ^a - Duração do contrato.....	5
Cláusula 4. ^a - Contrato.....	5
Cláusula 5. ^a - Preço base	6
Cláusula 6. ^a - Valores máximos unitários e percentagem máxima de desconto	7
Cláusula 7. ^a - Condições e prazos de pagamento	7
Cláusula 8. ^a - Obrigações do Adjudicatário	8
Cláusula 9. ^a - Emissão de bilhetes	9
Cláusula 10. ^a - Atividade de reserva e venda de passagens e alojamentos.....	9
Cláusula 11. ^a - Obrigações da Entidade Adjudicante.....	10
Cláusula 12. ^a - Patentes, licenças e marcas registadas.....	10
Cláusula 13. ^a - Alterações ao contrato	10
Cláusula 14. ^a - Interpretação do contrato	10
Cláusula 15. ^a - Casos fortuitos ou de força maior.....	11
Cláusula 16. ^a - Dever de Sigilo.....	11
Cláusula 17. ^a - Uso de sinais distintivos	12
Parte II - Especificações técnicas	12
Cláusula 18. ^a - Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços	12
Cláusula 19. ^a - Níveis de serviço.....	12
Cláusula 20. ^a - Níveis de serviço Específicos.....	13
Cláusula 21. ^o - Local	14
Parte III - Disposições finais.....	14
Cláusula 22. ^a - Penalidades contratuais	14
Cláusula 23. ^a - Caução	15
Cláusula 24. ^a - Modificação Objetiva do Contrato.....	15
Cláusula 25. ^a - Resolução sancionatória por incumprimento contratual.....	15
Cláusula 26. ^a - Incumprimento do contrato	15
Cláusula 27. ^a - Extinção do contrato em geral	15
Cláusula 28. ^a - Resolução do contrato.....	16
Cláusula 29. ^a - Subcontratação e Cessão da Posição Contratual	16



Cláusula 30.^a - Cessão da posição contratual por incumprimento do adjudicatário	16
.....	
Cláusula 31.^a - Gestão do contrato	16
Cláusula 32.^a - Comunicações e notificações	17
Cláusula 33.^a - Política de proteção de dados e privacidade	17
Cláusula 34.^a - Trabalhadores afetos à prestação de serviços	18
Cláusula 35.^a - Foro competente	18
Cláusula 36.^a - Legislação aplicável	19
Anexo I - TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS	20
Anexo II - Especificações técnicas e funcionais da prestação de serviços	22
Anexo III - Viagens, Transportes e Alojamentos estimados	24

Parte I Contrato

Cláusula 1.^a

Objeto

- 1- O presente procedimento tem por objeto a aquisição de serviços de viagens e alojamento, no âmbito de deslocações em serviço público, a nível nacional e estrangeiro, para o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, IP.
- 2- Os serviços a prestar decorrerão em território nacional e internacional (Europa e fora da Europa).
- 3- Os serviços de transportes aéreos englobam a emissão, alteração e cancelamento de passagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais.
- 4- Os serviços de alojamento englobam a emissão, alteração e cancelamento de vouchers de alojamento em território nacional e internacional.
- 5- As quantidades de serviços apresentadas nas peças do procedimento são meramente indicativas, podendo ser ajustadas ou incrementadas, a todo o tempo, de acordo com as necessidades, sem que isso implique alterações aos preços apresentados.
- 6- O presente concurso publico insere-se no CPV63510000-7, Serviços de agências de viagens e serviços similares, nos termos do Regulamento (CE) n° 213/2008 da Comissão de 28 de novembro de 2007.

Cláusula 2.^a

Definições

Para o efeito do presente caderno de encargos, são adotadas as seguintes definições:

- a) **Caderno de encargos** - O documento pré-contratual que contém as cláusulas jurídicas e técnicas a incluir no contrato;
- b) **Concorrente (s)** – A(s) pessoa(s) jurídica(s) ou o(s) agrupamento(s) que apresente(m) proposta no âmbito do presente procedimento;
- c) **Contrato** - O contrato de aquisição de serviços de viagens e alojamento, no âmbito de deslocações em serviço público, a nível nacional e estrangeiro, para o Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, IP, na sequência da adjudicação a efetuar no âmbito do presente procedimento;
- d) **Entidade Adjudicante** – Entidade identificada na cláusula 1.^a do caderno de encargos;
- e) **Local** – A morada indicada na cláusula 20.^a deste caderno de encargos onde, devem ser entregues os documentos, quando aplicável;
- f) **Proposta** – Declaração pela qual o concorrente manifesta à Entidade Adjudicante a sua vontade de contratar e o modo como se dispõe a fazê-lo;

- g) **Serviços** – Os serviços de viagens e alojamento, no âmbito de deslocações em serviço público, a nível nacional e estrangeiro, de acordo com as especificações técnicas e funcionais que constituem o anexo I deste caderno de encargos;
- h) **Gestor de contrato** - Responsável único, nomeado pela entidade adjudicante, para gestão do contrato, nos termos e para os efeitos do artigo 290.º-A do CCP;
- i) **CCP** - Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua atual redação.

Cláusula 3.ª

Duração do contrato

- 1- O contrato terá início na data da última assinatura e o seu término quando for atingido o valor previsto no contrato.
- 2- Excetuam-se do prazo estabelecido no número um da presente cláusula, as obrigações acessórias que, nos termos legais ou contratuais, devam subsistir para além da cessação do contrato.
- 3- Caso venha a ocorrer a cessação do contrato, sem que se esgote o preço contratual, o adjudicatário não terá direito a qualquer indemnização.
- 4- Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, a prestação dos serviços deverá ocorrer, até **31 de dezembro de 2025**.

Cláusula 4.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 dos contratos, dentro do prazo referido na respetiva notificação de adjudicação.
- 2- Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:
 - 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.
- 3- Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe.
- 4- Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 3 e o clausulado no contrato, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos ao conteúdo do contrato propostos pelo Primeiro Outorgante e aceites pelo Segundo Outorgante, conforme dispõe o n.º 6 do artigo 96.º e de acordo com o disposto nos artigos 99.º e 101.º do CCP.

5- Além dos documentos indicados no n.º 3, o Adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

6- Em caso de divergência entre as obrigações a que se refere o número anterior, a prevalência é determinada pela ordem na qual são indicadas.

Cláusula 5.ª

Preço base

1- Pela prestação dos serviços objeto do contrato a celebrar, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a entidade adjudicante obriga-se a pagar ao adjudicatário os preços das viagens e alojamentos efetivamente requisitados, (não podendo cobrar um preço superior ao preço praticado, no ato da reserva, no balcão da respetiva unidade hoteleira, para um quarto com as mesmas características e com os mesmos serviços prestados) acrescidos das taxas que constam expressamente do presente caderno de encargos e deduzidos do desconto constante da proposta adjudicada.

- a) No que se refere aos cancelamentos apenas poderão ser cobrados os custos associados às políticas de cancelamento das companhias aéreas, das unidades hoteleiras, da CP – Comboios de Portugal EPE, das empresas de transporte rodoviário, das empresas de transporte marítimo e das empresas de aluguer de viaturas, acrescido da respetiva taxa de cancelamento adjudicada.
- b) Assim sendo, o adjudicatário deverá sempre informar a entidade adjudicante da política de cancelamento praticada naquela viagem/alojamento/serviço sob pena de, caso não haja comunicação e se verifique o cancelamento, a entidade adjudicante não assumir quaisquer expensas.

2- No que respeita às taxas de serviços, as mesmas só são devidas após a efetiva (r) emissão do bilhete e realização das viagens e estadias.

3- Ao preço apresentado pelo prestador de serviços no momento da confirmação da reserva, para alojamento e/ou para transporte, não poderão acrescer quaisquer outros custos ou taxas, nomeadamente, os que resultem da necessidade de reserva com pagamento através de cartão de crédito.

4- O preço a cobrar pela alteração deve incluir, caso aplicável, o valor da emissão do bilhete ou voucher.

5 - O preço base do presente concurso corresponde ao valor global dos serviços a adquirir para o ano de 2025, ou quando se esgotar o preço contratual, se este último facto ocorrer em primeiro lugar, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação e observa a tramitação prevista no CCP, e não poderá ultrapassar o valor de **€ 60 000,00** (sessenta mil euros) isentos de IVA, nos termos da legislação em vigor.

Cláusula 6.^a

Valores máximos unitários e percentagem máxima de desconto

1- Para a emissão, alteração ou cancelamento dos bilhetes ou vouchers, de acordo com as definições constantes do presente caderno de encargos, são fixados os seguintes valores máximos unitários:

	Emissão	Alteração	Cancelamento
Taxa de Serviço para transporte aéreo			
Nacional	€ 2,00	€ 1,00	€ 1,00
Internacional - Europa	€ 2,00	€ 1,00	€ 1,00
Internacional - Intercontinental	€ 2,00	€ 1,00	€ 1,00
Taxa de Serviço para Alojamento			
Nacional	€ 2,00	€ 1,00	€ 1,00
Internacional	€ 2,00	€ 1,00	€ 1,00
Taxa de Serviço Complementares			
Transferes	€ 2,00	€ 1,00	€ 1,00
Vistos	€ 30,00	n.a	n.a

* O valor de alteração indicado inclui o valor de emissão do bilhete ou voucher.

2- É fixado em 10% (dez por cento) o valor máximo da percentagem de desconto a aplicar pelo adjudicatário, a calcular sobre o valor total de cada fatura por si emitida, devendo para este efeito ser aplicada, em sede de execução contratual, a percentagem prevista pelo adjudicatário na respetiva proposta.

Cláusula 7.^a

Condições e prazos de pagamento

1- A Entidade Adjudicante procederá, única e exclusivamente, ao pagamento da prestação de serviços de viagens e alojamento, no âmbito de deslocações em serviço público, a nível nacional e estrangeiro, que efetivamente venha a necessitar e a adquirir junto do Adjudicatário, ou seja, que efetivamente venham a ser fornecidos e prestados.

2- As faturas só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

3- As quantias devidas pelo Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, I.P. nos termos da(s) cláusula(s) anterior(es), deve(m) ser paga(s) no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção pelo Instituto Nacional de Saúde Doutor Ricardo Jorge, IP das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.

4- Em caso de discordância por parte da Entidade Adjudicante quanto aos valores indicados na fatura, deve esta comunicar, por escrito, os respetivos fundamentos, no prazo de 10 (dez) dias após a respetiva receção, ficando o Adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

5- Para efeitos dos números anteriores, a obrigação considera-se vencida com a aceitação por parte da Entidade Adjudicante.

6- As faturas referentes à presente prestação de serviços devem ser detalhadas, indicando obrigatoriamente o valor efetivo do serviço, bem como o número de compromisso atribuído, discriminação do destino, datas de partida e de regresso e colaboradores do INSA que realizaram a viagem.

7- 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.

8- Nas condições de pagamento a apresentar pelo Adjudicatário não podem ser propostos quaisquer adiantamentos.

9- Não há lugar a revisão ou a atualização do preço contratual, nem em caso algum, adiantamentos.

Cláusula 8.ª

Obrigações do Adjudicatário

1- Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos e nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:

- a) Apresentar orçamentos em resposta a todos os pedidos formulados pela entidade adjudicante;
- b) Envidar os seus melhores esforços no sentido de que os serviços prestados correspondam a elevados padrões de qualidade e a diligenciar para que as necessidades da entidade adjudicante sejam satisfeitas;
- c) Gerir a conta de viagens e estadias nas melhores condições de mercado, designadamente praticando os preços mais vantajosos para a entidade adjudicante, em função da especificidade do serviço prestado;
- d) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições da prestação de serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que a entidade adjudicante lhe solicite;
- e) Informar das tabelas promocionais sempre que existam, promovendo o aconselhamento sobre os preços mais vantajosos e a melhor qualidade, apresentando as melhores alternativas de voos e hotéis a selecionar pela entidade adjudicante;
- f) Respeitar a tramitação e formalidades impostas pela entidade adjudicante no que respeita a requisições e reservas;
- g) Justificar, sempre que solicitado e nos prazos definidos pela entidade adjudicante, os preços praticados no caso de se verificarem no mercado, em igualdade de circunstâncias condições mais vantajosas, sob pena de aplicação das penalidades previstas no presente caderno de encargos, ou resolução do contrato;
- h) Emitir os títulos de viagem e respetivos vouchers;
- i) Prestar, sem custos acrescidos, assistência em viagem dedicada à resolução de dificuldades durante a viagem fornecida, devendo para o efeito disponibilizar um n.º

de telefone disponível 24h/dia, 365 dias/ano;

- j) Prestar assessoria na negociação e acompanhamento dos acordos com companhias aéreas;
- k) Reportar trimestralmente sobre os serviços prestados, nos termos previstos no presente caderno de encargos, e;
- l) Prestar à entidade adjudicante todo o apoio, informação ou documentação que se mostre necessário para efeitos de apresentação de reclamações junto de terceiros, decorrentes de serviços prestados com origem no contrato a celebrar.

2- A emissão da documentação referida na alínea h) deve ocorrer no período da manhã, até às 11h00, e no período da tarde até às 15h30, conforme a confirmação das viagens tenha sido efetuada na tarde do dia anterior, ou na manhã do próprio dia.

3- Em casos excecionais, designadamente de urgência, os períodos referidos anteriormente deverão ser dispensados.

4- O reporte exigido na alínea k) pode ser dispensado caso o adjudicatário disponibilize permanentemente a mesma informação via *on line* (acesso internet).

Cláusula 9.^a

Emissão de bilhetes

1- A emissão de bilhetes é efetuada eletronicamente, devendo o itinerário e todos os detalhes da viagem ser enviados por e-mail à entidade adjudicante, para um endereço a indicar por esta.

2- Salvo situações excecionais acordadas entre as partes e devidamente justificadas, os bilhetes emitidos deverão ser enviados à entidade adjudicante com uma antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, relativamente à data em que ocorrerá a viagem.

Cláusula 10.^a

Atividade de reserva e venda de passagens e alojamentos

1- Na atividade de reserva e venda de passagens e alojamentos, o adjudicatário trabalha unicamente como intermediário entre a entidade adjudicante e terceiros, obrigando-se a selecionar, entre estes terceiros, entidades de reconhecida idoneidade profissional e financeira.

2- O adjudicatário compromete-se a procurar sanar pelos meios ao seu alcance os prejuízos, inconvenientes e transtornos que das relações com os terceiros por si selecionados resultem para a entidade adjudicante, bem como a prestar a esta última toda a assistência que a mesma necessitar para ressarcimento de eventuais prejuízos que lhe tenham sido causados.

3- Todas as comunicações escritas efetuadas pelos outorgantes (entidade adjudicante e adjudicatário) ao abrigo do contrato deverão ser enviadas para os endereços a designar.

Cláusula 11.^a

Obrigações da Entidade Adjudicante

- 1- A Entidade Adjudicante é exclusivamente responsável pelo pagamento dos serviços que lhe sejam prestados.
- 2- A Entidade Adjudicante deve fornecer ao Adjudicatário a informação relevante e necessária relacionada com o contrato.
- 3- 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 12.^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 13.^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 o 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 14.^a

Interpretação do contrato

- 1- 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.
- 2- O Adjudicatário obriga-se a agir, na execução dos serviços, 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 15.^a

Casos fortuitos ou de força maior

- 1- Nenhum dos contratantes incorrerá em responsabilidade se por caso fortuito ou de força maior for impedido de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
- 2- Consideram-se casos de força maior, entre outras, as seguintes situações: terremotos, inundações, epidemias, incêndios ou explosões, mobilização, guerra interna ou externa, invasão e bloqueio, greves, *lock-out* (no caso de fornecimentos estrangeiros), leis novas ou atos de Governo, desde que impeçam absoluta e comprovadamente a prestação do Serviço em condições satisfatórias.
- 3- O contratante 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.

Cláusula 16.^a

Dever de Sigilo

- 1- Sem prejuízo do acesso a informação constante do objeto do Contrato, nos termos e condições previstas na lei, o Adjudicatário e todos os elementos da sua equipa de trabalho devem guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica, jurídica, comercial ou outra a que tenham acesso no âmbito do contrato.
- 2- A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo, nos termos do número anterior, não podem ser transmitidas a terceiros.
- 3- A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo, nos termos da presente cláusula, não podem ser objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado, direta e exclusivamente à execução do Contrato a celebrar.
- 4- Exclui-se do disposto nos números anteriores a informação e a documentação designadas pelo INSA para publicação ou que sejam 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.
- 5- O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa em contrário pelo INSA, 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, prestígio ou confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 17.^a

Uso de sinais distintivos

Nenhuma das partes pode utilizar a denominação, marcas, nomes comerciais, logótipos e outros sinais distintivos do comércio que pertençam à outra sem o seu prévio consentimento escrito.

Parte II

Especificações técnicas

Cláusula 18.^a

Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços

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, correio eletrónico e presencial.

Cláusula 19.^a

Níveis de serviço

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

- a) Garantir a existência de um gestor de cliente (e um seu substituto),
- b) Os tempos de respostas aos pedidos de serviço, designadamente: orçamentos, alterações, esclarecimentos, outros pedidos, sejam efetuados no limite máximo de três (3) horas após a solicitação eletrónica e, em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de uma (1) hora, desde que a comunicação evidencie essa situação;
- c) Os tempos de resposta para as emissões e entregas de documentação sejam efetuadas até duas (2) horas após a confirmação da emissão dos serviços e em caso de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de 45 minutos;

- d) 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 ou os pedidos efetuados pela Entidade Adjudicante;
- e) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a 5 (cinco) dias de calendário;
- f) Garantir atendimento telefónico e por correio eletrónico, todos os dias úteis das 9 h às 19h.

2- Além dos níveis referidos no n.º 1 da presente cláusula o Adjudicatário obriga-se ainda garantir o prazo máximo de vinte e quatro (24) horas para entrega de orçamentos e em casos de urgência e imprevisibilidade o prazo máximo será de três (3) horas para entrega de orçamentos.

Cláusula 20.ª

Níveis de serviço Específicos

- 1- Na prestação de serviços de **transporte aéreo**, o adjudicatário obriga-se a:
 - a) Proceder à consulta e informação da disponibilização de viagens aéreas nacionais, europeias e internacionais, em companhias regulares e *low cost airlines* de acordo com a solicitação da entidade pública adjudicante;
 - b) Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
 - c) Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais; e) Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para o INSA, I.P., através de correio eletrónico;
 - d) Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.
 - e) Realização quando solicitado e/ou previamente definido para o serviço pedido, o *check-in* online para os respetivos viajantes;
 - f) Proceder à alteração e cancelamento da viagem.
- 2- Na prestação de serviços de alojamento, o adjudicatário obriga-se a:
 - a) Proceder à consulta e informação da disponibilização sobre tarifas quer dos hotéis nacionais e internacionais indicados pela entidade adjudicante, quer sugeridos pelo adjudicatário dentro das condições solicitadas, sendo que em regra e preferencialmente deverão ser indicados orçamentos para hotéis de 3 estrelas;
 - b) Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
 - c) Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
 - d) Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
 - e) Emissão e envio para o INSA de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível; Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;

- f) Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam ao INSA calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o local do alojamento e o local do evento); alojamento, o qual deve ser acompanhado de toda a informação útil sobre a estadia.
 - g) Proceder à alteração e cancelamento do alojamento.
- 3- Para a prestação de outros serviços complementares o adjudicatário obriga-se a:
- a) Informar da necessidade de requerer o serviço de transfe entre terminal aéreo ou ferroviário e o hotel;
 - b) Entregar a documentação física nas instalações da entidade adjudicante.

Cláusula 21.º

Local

A documentação deverá ser entregue, quando aplicável, no horário normal de expediente da Entidade Adjudicante, entre as 09h00m e as 17h00m, na seguinte morada: Avenida Padre Cruz, 1649-016 Lisboa.

Parte III

Disposições finais

Cláusula 22.ª

Penalidades contratuais

- 1- Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, em número superior a três recusas, o INSA, I.P. pode exigir ao adjudicatário, o pagamento de uma sanção pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, até 10% do preço contratual.
- 2- Na determinação da gravidade do incumprimento, o INSA, I.P tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
- 3- A sanção aplicada será descontada na fatura imediatamente seguinte ao facto que a originou ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.
- 4 -O valor acumulado das sanções pecuniárias não pode exceder 20% do preço contratual, sem prejuízo do poder de resolução do contrato.
- 5- Nos casos em que seja atingido o limite previsto no número anterior e o INSA, I.P. decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30 %.
- 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.

Cláusula 23.^a

Caução

Não é exigível a prestação de caução, uma vez que o preço contratual é inferior a €500.000,00, conforme previsto no n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

Cláusula 24.^a

Modificação Objetiva do Contrato

1. O contrato pode ser modificado com os fundamentos previstos no número 3 desta cláusula:

- a) Por acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene do que a do contrato;
 - b) Por decisão judicial ou arbitral.
2. O contrato pode ainda ser modificado por ato administrativo do contraente público quando o fundamento invocado sejam razões de interesse público.
3. O contrato pode ser modificado com os seguintes fundamentos:
- c) Quando as circunstâncias em que as partes fundaram a decisão de contratar tiverem sofrido alteração anormal e imprevisível, desde que a exigência das obrigações por si assumidas afete gravemente os princípios da boa-fé e não esteja coberta pelos riscos próprios do contrato;
 - d) Por razões de interesse público decorrentes de necessidades novas ou de uma nova ponderação das circunstâncias existente

Cláusula 25.^a

Resolução sancionatória por incumprimento contratual

- 1- O incumprimento contratual definitivo confere à Entidade Adjudicante o direito à resolução do contrato.
- 2- A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções pecuniárias, nos termos da cláusula anterior.

Cláusula 26.^a

Incumprimento do contrato

O incumprimento do contrato rege-se pelo disposto nos artigos 325.º a 329.º do CCP e demais legislação aplicável.

Cláusula 27.^a

Extinção do contrato em geral

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 28.ª

Resolução do contrato

Sem prejuízo do estipulado na alínea c) da cláusula anterior, a Entidade Adjudicante reserva-se ainda ao direito de resolver o contrato, designadamente nos casos de:

- a) Faltarem, de forma reiterada, a qualquer uma das obrigações impostas pelo contrato;
- b) O Adjudicatário for declarado insolvente ou falido;
- c) Houver cedência, no todo ou em parte, da prestação de serviços abrangida por este contrato sem autorização prévia da Entidade Adjudicante.

Cláusula 29.ª

Subcontratação e Cessão da Posição Contratual

- 1- A subcontratação e a cessão da posição contratual por qualquer das partes dependem da autorização da outra, nos termos do disposto no CCP.
- 2- Atento o disposto no número anterior, o adjudicatário não pode ceder a sua posição contratual no contrato, ou qualquer dos direitos ou obrigações que dele decorram, sem autorização, prévia e por escrito, da entidade adjudicante.
- 3- Para efeitos da autorização referida, o cessionário deve apresentar toda a documentação exigida ao adjudicatário no âmbito do procedimento que deu origem ao contrato.
- 4- O cessionário, que deve deter a necessária capacidade técnico-financeira para assegurar o bom, exato e pontual cumprimento do contrato, deve comprovar, designadamente, que não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.

Cláusula 30.ª

Cessão da posição contratual por incumprimento do adjudicatário

Em caso de incumprimento, pelo adjudicatário das suas obrigações, desde que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, o adjudicatário cede a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-contratual na sequência do qual foi celebrado o contrato que será indicado pela entidade, pela ordem sequencial do procedimento, nos termos do artigo 318.º-A do CCP.

Cláusula 31.ª

Gestão do contrato

No início da execução do contrato a celebrar, a entidade adjudicante e o adjudicatário fornecerão os contactos dos gestores nomeados para efeitos de acompanhamento daquele,

designadamente, o nome, contactos telefónicos e e-mail, bem quaisquer alterações relativamente à sua nomeação, estas no prazo de 5 (cinco) dias úteis. Estes contactos serão considerados os contactos privilegiados no que respeita a comunicações referentes ao contrato.

Cláusula 32.^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 das partes, identificados no contrato.
- 2- Quaisquer alterações das informações de contacto constantes do contrato devem ser comunicadas à outra parte.

Cláusula 33.^a

Política de proteção de dados e privacidade

- 1- O adjudicatário compromete-se a assegurar cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27/4 de 2016, e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a execução do contrato, assim como após o termo da vigência do período de execução contratual, designadamente:
 - a. Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante, única e exclusivamente para as finalidades previstas no contrato;
 - b. Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos;
 - c. Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a entidade adjudicante esteja especialmente vinculada;
 - d. Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da entidade adjudicante, nomeadamente contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizado, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;
 - e. Prestar à entidade adjudicante toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, efetuado ao abrigo do contrato;
 - f. Manter a entidade adjudicante informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos mesmos, ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
 - g. Assegurar o cumprimento do RGPD e demais legislação relativa à proteção de dados, por

todos os seus colaboradores, incluindo toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador;

h. Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;

i. Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou, por qualquer outra forma, colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante ao abrigo do contrato, exceto quando tal lhe tenha sido expressamente comunicado, por escrito, por esta ou quando decorra do cumprimento de uma obrigação legal;

j. Adotar as medidas de segurança previstas no artigo 32º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento de dados pessoais e implementar um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;

k. Prestar a assistência necessária à entidade adjudicante no sentido de permitir que esta 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, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais;

l. Garantir a eficácia de mecanismo de notificação efetivo em caso de violação de dados pessoais para efeitos do cumprimento do previsto no artigo 33º do RGPD.

2- O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento de dados pessoais, por parte do mesmo e/ou dos seus trabalhadores, colaboradores, prestadores de serviços ou fornecedores, em violação das normas legais aplicáveis.

3- Os dados pessoais a tratar no âmbito do contrato são os previstos no n.º 1 do artigo 4º do RGPD.

4- O tratamento de dados pessoais a realizar pelo adjudicatário é efetuado de acordo com as instruções do responsável pelo tratamento de dados, ou seja, a entidade adjudicante.

Cláusula 34.ª

Trabalhadores afetos à prestação de serviços

O adjudicatário está adstrito ao cumprimento do disposto no artigo 419.º-A do CCP.

Cláusula 35.ª

Foro competente

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

Cláusula 36.^a

Legislação aplicável

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

Anexo I

TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

_____ (nome, número de documento de identificação e morada), na qualidade de representante legal de (*) _____ (firma, número de identificação fiscal e sede ou, no caso de agrupamento concorrente, firmas, números de identificação fiscal e sedes), tendo tomado inteiro e perfeito conhecimento do Caderno de Encargos relativo à execução do contrato a celebrar na sequência do procedimento de _____ (designação ou referência ao procedimento em causa), declara, estar ciente de que:

A. Obrigações do INSA, I.P

1. O INSA procederá ao tratamento de dados pessoais para efeitos exclusivos de execução do contrato a celebrar e do cumprimento de obrigações legais;
2. O INSA, enquanto entidade responsável pelo tratamento, dispõe de um Encarregado da Proteção de Dados, contactável através do endereço de correio eletrónico dpo@insa.min-saude.pt;
3. O titular de dados pessoais pode exercer os seus direitos perante o INSA (na medida em que este efetue o tratamento dos seus dados), tais como o direito de informação / acesso, de retificação ou apagamento dos dados, bem como o direito à limitação e portabilidade dos mesmos, com as limitações previstas na legislação aplicável, mediante pedido por escrito a ser remetido para o endereço eletrónico atrás referido, gozando ainda do direito de apresentar reclamação junto da autoridade de controlo;
4. O INSA pode transmitir os dados pessoais a outras entidades, tidas como necessárias à prossecução das atividades do INSA ou ao cumprimento de obrigações contratuais ou legais, desde que estas cumpram os requisitos legalmente aplicáveis, designadamente em matéria de proteção de dados pessoais;
5. Os dados pessoais serão conservados até ao termo da relação contratual ou até ao cabal cumprimento das obrigações inerentes ao contrato a celebrar, exceto os dados que, por imposição legal, devam ser conservados por período superior;
6. Para efeitos de gestão do contrato a celebrar podem ser realizadas operações automatizadas, nomeadamente definição de perfis, garantindo-se, contudo que as mesmas são efetuadas com os limites impostos pela legislação aplicável.

B. Obrigações do Adjudicatário / Prestador de serviço:

Para efeitos de execução do presente contrato de prestação de serviços, declara o Adjudicatário, que se compromete a:

- a) Tratar todos os dados pessoais que lhe sejam fornecidos pelo INSA unicamente para efeitos de gestão desta prestação de serviços/fornecimento, não podendo utilizá-los para outras finalidades nem ceder, a qualquer título, junto de terceiros;
- b) Conservar os dados pessoais até ao termo da relação contratual ou até ao cabal cumprimento das obrigações inerentes ao contrato a celebrar, exceto os dados que, por imposição legal, devam ser conservados por período superior;
- c) Tratar todos os dados pessoais que lhe sejam fornecidos pelo INSA em respeito pelos princípios e obrigações impostas pela legislação nacional e comunitária referente ao tratamento de dados pessoais.

Assinatura

Data

(*). Aplicável apenas a concorrentes que sejam pessoas coletivas.

Anexo II

Especificações técnicas e funcionais da prestação de serviços

ANEXO II
Descrição da prestação de serviços de viagens
1. Transporte Aéreo:
1.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
1.2. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
1.3. Apresentação de opções de <i>low-cost</i> sempre que estas estejam disponíveis;
1.4. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;
1.5. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a Entidade Adjudicante através de correio eletrónico;
1.6. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;
1.7. Disponibilização de 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 (incluindo custos dos transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local do alojamento/evento);
1.8. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, por forma a que a Entidade Adjudicante possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
1.9. Negociação de um desconto sobre a tarifa <i>full-flex</i> em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adjudicante;
1.10. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com as companhias aéreas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a Entidade Adjudicante detenham a nível nacional ou internacional;
1.11. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
1.12. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da entidade adjudicante, sempre que existam.
2. Alojamento:
2.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
2.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
2.3. Reserva e emissão de <i>vouchers</i> de alojamento em território nacional e internacional;
2.4. Emissão e envio para a Entidade Adjudicante de <i>vouchers</i> eletrónicos, sempre que seja possível;



2.5. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transportes, etc.;

2.6. Disponibilização de 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 (incluindo custos de transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o local do alojamento e o local do evento);

2.7. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, por forma a que a Entidade Adjudicante possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;

2.8. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adjudicante;

2.9. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferências que o estado ou a Entidade Adjudicante detenham a nível nacional ou internacional;

2.10 Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;

2.11. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da entidade adjudicante, sempre que existam.

3. Outros serviços complementares

3.1. Transferes – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel;

3.2. Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do “viajante”;

3.3. Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, *vouchers*, vistos) nas instalações da entidade adjudicante.

3.4 Seguro de viagem:

Coberturas	Capitais
Morte ou Invalidez Permanente por Acidente	100.000
Despesas de Funeral por Acidente	2.500
Despesas de Tratamento em Portugal por Acidente	5.000
Bagagem não Acompanhada	2.000
Assistência às Pessoas Nível Estrangeiro VIP	Conforme Condições Gerais
Incapacidade Temporária por Internamento Hospitalar *	75
Responsabilidade Civil Extracontratual	75.000
Cancelamento ou Redução da Viagem	1.250
Despesas por Interrupção da Viagem	300
Despesas por Atraso da Transportadora	175

* A Indemnização Diária por Internamento Hospitalar apenas será paga a partir do 4º dia de internamento.

Anexo III

Viagens, Transportes e Alojamentos estimados

Identificação da Entidade	Viagens aéreas estimadas		Alojamentos estimadas		Serviços Complementares	
	nacionais	internacionais	nacionais	internacionais	Seguros viagem	Transfers
INSA, I.P.	10	90	40	110	a)	a)

a) quando necessário é aplicável.