

**PROCEDIMENTO POR CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICITAÇÃO INTERNACIONAL
Nº CPI/02/DGE/2018**

CADERNO DE ENCARGOS

**Aquisição de serviços de viagens, transportes e alojamentos para a
Direção-Geral da Educação (DGE)**

(Classificação CPV: 63510000-7 - Serviços de agências de viagens e serviços similares)

Parte I

Disposições gerais do Contrato

Cláusula 1.^a

Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento por Concurso Público com Publicitação Internacional que tem por objeto principal a aquisição de serviços de viagens em território nacional e no estrangeiro, até dezembro de 2019.
2. Sem prejuízo do disposto no Anexo A do presente caderno de encargos, os serviços de viagens previstos no número anterior englobam os serviços de transportes aéreos, serviços de alojamento e ainda os serviços complementares de transferes, vistos e entrega de documentação.
3. Os serviços de transportes aéreos englobam a emissão, alteração e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais.
4. Os serviços de alojamento englobam a emissão, alteração e cancelamento de vouchers de alojamento em território nacional e internacional.
5. Os serviços complementares englobam a emissão, alteração e cancelamento de transferes; a emissão, alteração e cancelamento de vistos; e a emissão e entrega, a alteração de entrega e o cancelamento de entrega de documentação.

Cláusula 2.^a

Forma e documentos contratuais

1. O contrato será reduzido a escrito e composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.

2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - b) O presente caderno de encargos;
 - c) A proposta adjudicada;
 - d) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número 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 (CCP) e aceites pelo adjudicatário, nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
5. Além dos documentos referidos no n.º 2, o adjudicatário obriga-se igualmente 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.

Cláusula 3.ª

Boa-fé

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

Cláusula 4.ª

Duração do contrato

1. O contrato que vier a ser celebrado produzirá os seus efeitos a partir da data da sua assinatura, até 31 de dezembro de 2019 ou até ser integralmente pago o preço contratual pela entidade adjudicante, caso o valor contratual tenha sido executado na totalidade antes de 31 de dezembro de 2019.
2. Exceção 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. O adjudicatário deve disponibilizar à entidade adjudicante os bilhetes e demais documentação necessária à realização da totalidade das viagens que constituem objeto do presente procedimento num prazo mínimo de 5 dias úteis antes da realização da viagem.

Cláusula 5.^a

Preço base

O preço base, para efeitos do presente procedimento, será de € 240.000,00 (duzentos e quarenta mil euros), ao qual irá acrescer o IVA, à taxa legal em vigor, nas situações em que haja lugar à cobrança do referido imposto.

Cláusula 6.^a

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pela DGE no âmbito do contrato serão pagas nos termos indicados na proposta adjudicada, com as condições constantes nos números seguintes.
2. Os pagamentos serão realizados no prazo máximo de 60 dias após a receção, pela DGE, das respetivas faturas, as quais apenas podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
3. As faturas apresentadas a pagamento devem expressamente indicar a percentagem de desconto sobre o total da fatura e os valores das taxas de serviço, conforme proposto pela entidade adjudicatária aquando da apresentação da sua proposta ao presente procedimento.
4. Não são, em caso algum, concedidos adiantamentos.
5. Em caso de discordância por parte da DGE, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
6. As faturas devem ser emitidas em nome da entidade adjudicante e deverá conter obrigatoriamente o n.º de compromisso por si gerado, nos termos da lei, bem como descrever a viagem a que respeita, com discriminação do destino, datas de partida e de regresso e elementos da DGE que realizaram a viagem.
7. As faturas devem conter ainda a discriminação e desagregação dos custos associados a cada viagem, nas componentes de transporte aéreo, alojamento e serviços complementares
8. Desde que regularmente emitidas, e observado o disposto nos números precedentes, as faturas são pagas através do NIB indicado em ficha de fornecedor.

Cláusula 7.^a

Valores de referência de desconto e cobrança de serviços

1. O desconto mínimo sobre o valor total da fatura é de 1 %.
2. O preço máximo que a entidade adjudicante se propõe a pagar por cada tipologia do serviço corresponde a:

1. AEN = Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião nacional	0,01€
2. AAN = Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião nacional	0,01€
3. ACN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião nacional	0,01€
4. AEE = Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião Europa	0,01€
5. AAE = Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião Europa	0,01€
6. ACE = Taxa de serviço proposta para cancelamento bilhete de avião Europa	0,01€
7. AEI = Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião intercontinental	0,01€
8. AAI = Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião intercontinental	0,01€
9. ACI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião intercontinental	0,01€
10.HEN = Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de hotel nacional	0,01€
11.HAN = Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de hotel nacional	0,01€
12.HCN = Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de hotel nacional	0,01€
13.HEI = Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de hotel internacional	0,01€
14.HAI = Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de hotel internacional	0,01€
15.HCI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de hotel internacional	0,01€
16.SEN = Taxa de serviço proposta para emissão de transferes	0,01€
17.SAN = Taxa de serviço proposta para alteração de transferes	0,01€

18.SCN =Taxa de serviço proposta para cancelamento de transferes	0,01€
19.SEI = Taxa de serviço proposta para emissão de vistos	0,01€
20.SAI = Taxa de serviço proposta para alteração de vistos	0,01€
21. SCI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de vistos	0,01€
22.SCI = Taxa de serviço proposta para cancelamento de vistos	0,01€
23. SEE = Taxa de serviço proposta para emissão e entrega de documentação	0,01€
24.SAV = Taxa de serviço proposta para alteração de entrega de documentação	0,01€
25.SED = Taxa de serviço proposta para cancelamento de entrega de documentação	0,01€

3. O preço mínimo que a entidade adjudicante se propõe a pagar por cada tipologia do serviço corresponde a 0,001€.

4. O desconto referido no n.º 1 e os preços máximos estipulados no número anterior incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, bem como o IVA à taxa legal aplicável, nos termos do Decreto-Lei n.º 221/85, de 3 de julho, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.ºs 166/94, de 9 de junho, 100/95, de 19 de maio, 206/96, de 26 de outubro e 197/2012, de 24 de agosto e pela Lei n.º 32-B/2002, de 30 de dezembro.

Cláusula 8.ª

Local e forma de prestação de serviços

Dada a natureza dos serviços que se pretendem adquirir no âmbito do presente procedimento, encontra-se genericamente dispensada a prestação dos mesmos nas instalações da Direção-Geral da Educação, sem prejuízo das situações que pontualmente possam implicar a necessidade de deslocação da entidade adjudicatária às instalações da DGE, nomeadamente, nas situações em que seja solicitada a entrega de documentação física de bilhetes, vouchers ou vistos.

Cláusula 9.^a

Obrigações do adjudicatário

São obrigações do adjudicatário, além de outras decorrentes do estabelecido nas peças do presente procedimento e na legislação aplicável, os que seguidamente se enunciam e que devem ser objeto de cláusulas específicas a incluir no contrato a celebrar:

- a) Assegurar a prestação de serviços, conforme definido no presente caderno de encargos e seus anexos, bem como nos demais documentos contratuais;
- b) Comunicar, antecipadamente, à DGE qualquer facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação de qualquer dos serviços objeto do presente procedimento, ou implique o incumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
- c) Não alteração das condições subjacentes à prestação de serviço acordada entre as partes, através da celebração de contrato escrito entre as mesmas, sem prévia autorização da entidade adjudicante;
- d) Assegurar todos os meios humanos e materiais que se demonstrem necessários e indispensáveis à execução do contrato;
- e) Assegurar, de forma correta e fidedigna, as informações referentes às condições em que a prestação dos serviços será executada, disponibilizando todos os esclarecimentos que se justifiquem e no prazo indicado pela DGE;
- f) Não cessão da sua posição contratual, sem prejuízo do disposto na cláusula 15.^a do presente caderno de encargos;
- g) Comunicar qualquer facto que, ocorrendo durante a execução do contrato, se demonstre relevante para a normal prestação dos serviços e para a execução contratual, nomeadamente, a alteração da denominação social ou dos seus representantes legais.

Cláusula 10.^a

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas, licenças ou outros direitos similares.
2. Caso a DGE venha a ser demandada por ter infringido, em resultado da execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemnizá-la-á de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

Cláusula 11.^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.

Cláusula 12.^a

Sigilo

1. O adjudicatário garantirá o sigilo quanto a quaisquer informações de que venham a ter conhecimento relacionadas com a atividade da DGE, em virtude da prestação de serviços objeto do presente contrato.
2. Excluem-se do dever de sigilo previsto no número anterior, a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 13.^a

Regulamento de Proteção de Dados

1. O adjudicatário obriga-se a cumprir o disposto em todas as disposições legais aplicáveis em matéria de tratamento de dados pessoais, no sentido conferido pelo Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (“Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados”) e demais legislação comunitária e nacional aplicável, em relação a todos os dados pessoais a que aceda no âmbito ou para efeitos da prestação dos Serviços, nomeadamente, dados pessoais de clientes, trabalhadores, colaboradores e prestadores de serviços da DGE.
2. As partes reconhecem e aceitam que, relativamente a todos os dados pessoais a que O adjudicatário tiver acesso ou lhe forem transmitidos pela DGE para efeitos da prestação dos Serviços:
 - a) A DGE atuará na qualidade de responsável pelo tratamento dos dados (tal como definido no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), determinando as finalidades e os termos do tratamento desses dados pelo adjudicatário;
 - b) O adjudicatário atuará na qualidade de entidade subcontratante (tal como definido no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados), tratando os dados pessoais em estrita observância das instruções da responsável pelo tratamento desses dados;

- c) Entende-se, para este efeito, que tratamento de dados pessoais são as operações, com ou sem recurso a meios automatizados, efetuadas sobre os dados pessoais dos trabalhadores da DGE, incluindo a recolha, o registo, a organização, o armazenamento, a adaptação ou a alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação, a transferência e/ou a disponibilização a terceiros, o alinhamento, a combinação, o bloqueamento, o apagamento e a destruição dos dados supra referidos;
3. O adjudicatário compromete-se, designadamente, a não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou, por qualquer outra pessoa, colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tiver acesso ou lhe forem transmitidos pela responsável dos tratamentos de dados ao abrigo do presente Contrato, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, por aquela responsável ou pelos titulares dos dados no exercício dos seus respetivos direitos.
4. Sem prejuízo das demais obrigações previstas no presente Contrato, o adjudicatário obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais e nomeadamente a:
- a) Tratá-los apenas de acordo com as instruções da DGE, única e exclusivamente, para efeitos da presente prestação dos serviços, cumprindo-se as obrigações estatuídas sobre proteção de dados;
- b) Prestar à DGE toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais efetuado ao abrigo do presente Contrato e manter a DGE informada em relação ao tratamento de dados pessoais;
- c) Prestar assistência à DGE, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor, no sentido de assegurar as obrigações referentes à notificação de violações de dados pessoais, designadamente através da comunicação sempre que possível até 72 horas subsequentes ao conhecimento (da ocorrência) de qualquer violação de dados pessoais que ocorra, prestando ainda colaboração à DGE na adoção de medidas de resposta ao incidente, na investigação do mesmo e na elaboração das notificações que se mostrem necessárias nos termos da lei;
- d) Colaborar com a DGE tendo em conta a natureza do tratamento e, na medida do possível adotar as medidas técnicas e organizativas referidas nesta Cláusula, onde se incluem a cifragem ou a pseudonimização aos dados pessoais para reduzir os riscos para os titulares de dados em questão, não excluindo outras eventuais medidas de proteção de dados, e permitindo-se que estas cumpram a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício, por estes, dos seus direitos nos termos da lei;

- e) Não comunicar dados pessoais a terceiros e a prestadores de serviços não autorizados ou não indicados pela DGE;
 - f) Consoante a escolha da DGE ou do titular eliminar ou devolver os dados pessoais no momento da cessão do Contrato, apagando quaisquer cópias existentes, exceto se a conservação ou a transmissão dos dados for exigida por lei;
 - g) Manter registos das atividades de tratamento de dados realizadas em nome da DGE ao abrigo do presente Contrato, segundo os requisitos previstos na lei;
 - h) Cumprir todas as demais disposições legais no que respeita ao registo, transmissão ou qualquer outra operação de tratamento de dados pessoais previstas na lei;
 - i) Não os transferir para fora do Espaço Económico Europeu, sem o consentimento prévio por escrito da responsável pelo tratamento dos dados;
 - j) Disponibilizar ao responsável pelo tratamento dos dados todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na lei no respetivo âmbito e facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções conduzidas pelo responsável pelo tratamento ou por outro auditor por este mandatado;
 - k) Assegurar que o pessoal autorizado a tratar de dados pessoais assume um compromisso de confidencialidade e que conhece e se compromete a cumprir todas as obrigações aqui previstas.
5. O adjudicatário obriga-se a pôr em prática as medidas técnicas e de organização necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da DGE contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos dados pessoais.
6. As medidas a que se refere o número anterior devem garantir um nível de segurança adequado em relação aos riscos que o tratamento de dados apresenta, à natureza dos dados a proteger e aos riscos, de probabilidade e gravidade variável para os direitos e liberdades das pessoas singulares.
7. O adjudicatário concorda com o acesso aos dados pessoais tratados ao abrigo do presente Contrato será estritamente limitado ao pessoal que necessitar de ter acesso aos mesmos para efeitos de cumprimento das obrigações aqui assumidas pelo adjudicatário.
8. O adjudicatário obriga-se a comunicar ao responsável pelo tratamento dos dados qualquer situação que possa afetar o tratamento dos dados pessoais ou de algum modo dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados, devendo ainda tomar todas as medidas necessárias e ao seu alcance para a fazer cessar de imediato.

9. O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a DGE vier a incorrer em consequência do tratamento, por si ou pelo seu pessoal, de dados pessoais ou em violação das normas legais aplicáveis e ao disposto no presente Contrato, quando tal violação seja imputável ao adjudicatário e solidária com o pessoal no âmbito do serviço prestado, quando a violação seja imputável à atuação destes últimos.
10. O adjudicatário, fica autorizado a recorrer à subcontratação de um terceiro para colaboração na prestação dos serviços, obrigando-se, porém, a assegurar que o mesmo cumprirá o disposto na legislação aplicável, devendo tal obrigação constar de contrato escrito que, para o efeito, se obriga a celebrar com esse terceiro, e bem assim assegurando-se o cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento (UE) 2016/679 e demais legislação aplicável relativa a Dados Pessoais, vinculando suas ações à essência, natureza e finalidades da presente disposição contratual, no estrito cumprimento do dever de sigilo e de confidencialidade.
11. O adjudicatário, sempre que a DGE receber um pedido de acesso ou retificação de dados pessoais ou uma oposição ao seu tratamento por parte dos seus titulares dos dados, deverá prestar assistência à responsável pelo tratamento dos dados através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que esta cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares, tendo em vista o exercício dos seus direitos legais.

Cláusula 14.^a

Alterações ao contrato

1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambos os outorgantes 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 60 (sessenta) 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;
 - c) Ato administrativo da entidade adjudicante, desde que fundamentadas e supervenientes razões de interesse público o justifique.
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 15.^a

Cessão da posição contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização prévia da DGE.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve, sem prejuízo do que também for legalmente devido:
 - a) Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;
 - b) A DGE apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.
3. Prevê-se a possibilidade de cessão da posição contratual, de acordo com o previsto no artigo 318.º-A do CCP.

Cláusula 16.^a

Resolução do Contrato

1. O incumprimento por uma das partes dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos previstos no regime jurídico aplicável, à outra parte, o direito a resolver o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais e dos demais fundamentos gerais de resolução do contrato legalmente previstos.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se existir incumprimento definitivo quando houver atraso na prestação por período superior a 30 dias úteis.
3. A resolução será efetuada mediante aviso prévio, através de carta registada com aviso de receção, enviada com a antecedência mínima de 10 dias úteis.

Cláusula 17.^a

Sanções por incumprimento dos níveis de serviço

1. No caso de incumprimento dos níveis de serviço e condições do fornecimento previstas no contrato por causa imputável ao adjudicatário, serão aplicadas as sanções definidas no Anexo B do presente Caderno de Encargos.
2. O valor acumulado das sanções não pode exceder 20% do preço contratual, em conformidade com o artigo 329.º do CCP, sem prejuízo da aplicação do n.º 3 do mesmo normativo.

Cláusula 18.^a

Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no contrato, 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, sismos, 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 da segunda outorgante ou a grupos de sociedades em que esta se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - b) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados da segunda outorgante, na parte em que intervenham;
 - c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pela segunda outorgante de deveres ou ónus que sobre ela recaiam;
 - d) Manifestações populares resultantes do incumprimento, pela segunda outorgante, de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da segunda outorgante 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 segunda outorgante não devidas a sabotagem;
 - g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar de imediato tais situações à outra parte, por qualquer meio escrito, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.
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.

Parte II Especificações técnicas

Cláusula 19ª

Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços

Para a prestação de serviços de viagens em transporte aéreo, o prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:

- a) Requisitos constantes do anexo A 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) Análise conjunta dos relatórios estatísticos de poupanças por viagem /estadia;
- f) Controlo dos desvios face aos objetivos e implementação de ações corretivas;
- g) Coordenação com o responsável operacional da entidade adquirente para assegurar uniformidade dos serviços;
- h) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
- i) Prestar atendimentos pelos seguintes canais: telefónico, correio eletrónico e presencial;

Cláusula 20.º

Níveis de serviço

1. Os prestadores de serviços obrigam-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:
 - a) Garantir atendimento presencial todos os dias úteis das 9h às 19h;
 - b) Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h às 19h,
 - c) Garantir atendimento por correio eletrónico, todos os dias úteis das 9h às 19h, assegurando um tempo máximo de 2 horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico;
 - 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 prestador do serviço, as especificações exigidas pela entidade adquirente e pedidos efetuados pela entidade adquirente;
 - e) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;
 - f) Assegurar a existência de um gestor de cliente, por entidade adquirente, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços.
2. Além dos níveis referidos no n.º 1 da presente cláusula para a prestação de serviços de viagens em transporte aéreo e alojamento, o prestador de serviços obriga-se ainda

garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e, em casos de urgência e imprevisibilidade, a garantir o prazo máximo de 3 horas para entrega de orçamentos.

Cláusula 21.^a

Local

Os bilhetes e demais documentação associada às viagens e alojamentos deverão ser entregues no horário normal de expediente, entre as 09h00m e as 17h00m, no local e/ou pelo suporte a indicar pela Direção-Geral da Educação.

Parte III Disposições finais

Cláusula 22.^a

Comunicações e notificações

1. Todas as notificações e comunicações entre a entidade adjudicante e a entidade adjudicatária deverão ser efetuadas por escrito, através de correio, correio eletrónico ou de telecópia, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificado no contrato, com suficiente clareza, para que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.
2. Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato, mesmo que pontuais ou temporárias, devem ser comunicadas de imediato e por escrito à outra parte.

Cláusula 23.^a

Contagem dos prazos na fase de execução do contrato

À contagem de prazos na fase de execução do contrato a celebrar na sequência do presente procedimento, são aplicáveis as seguintes regras:

- a) Não se inclui na contagem do prazo o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr;
- b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;
- c) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data; se no último mês não existir dia correspondente, o prazo finda no último dia desse mês;
- d) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço, perante o qual deva ser praticado o ato, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

Cláusula 24.^a

Notificação da adjudicação e minuta do Contrato

A minuta do contrato será remetida, após a adjudicação, ao concorrente a quem for adjudicada a prestação do serviço, para sobre ela se pronunciar no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a sua receção, findo o qual, se o não fizer, se considerará aprovada.

Cláusula 25.^a

Celebração do contrato

O contrato será celebrado de acordo com o disposto nos artigos 94.º e 96.º do CCP.

Cláusula 26.^a

Fundamentação da decisão do procedimento

O presente procedimento por Concurso Público, com publicitação internacional, é adotado nos termos do disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 20º e dos artigos 130.º e seguintes, do CCP e a decisão de contratar foi tomada a 12 de novembro de 2018 pelo Diretor-Geral da Direção-Geral da Educação, José Victor dos Santos Duarte Pedroso.

Cláusula 27.^a

Legislação e foro competente

1. Em tudo o que o presente caderno de encargos for omissivo observar-se-á o disposto no CCP, e demais legislação e regulamentação aplicável.
2. O foro competente para dirimir eventuais litígios emergentes do contrato é o da Comarca de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro.

O Diretor - Geral

José Victor Pedroso

Anexos:

Anexo A - Descrição dos serviços a prestar;

Anexo B - Tabela de identificação dos níveis de serviço e respetivas sanções associadas ao incumprimento;

Anexo I - Ficheiro Excel;

Anexo II - Perfil de viajante da DGE.

ANEXO A

Prestação de serviços de viagens e alojamento

1. Descrição da prestação de serviços de viagens - Transporte Aéreo

- 1.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, incluindo a apresentação de opções de *low-cost*, quando disponíveis. Não são admitidas reservas e emissões de passagens aéreas em classe executiva ou equivalente.
- 1.2. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
- 1.3. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;
- 1.4. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adquirente através de correio eletrónico;
- 1.5. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos e informação similar;
- 1.6. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente 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);
- 1.7. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, proforma que a entidade adquirente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
- 1.8. Negociação com fornecedores, designadamente de um desconto sobre a tarifa *full-flex* em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;
- 1.9. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com as companhias aéreas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;
- 1.10. Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço.

2. Descrição da prestação de serviços de alojamento:

- 2.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, preferencialmente em hotéis de três estrelas com pequeno-almoço incluído. A reserva de hotéis com mais de três estrelas só poderá ocorrer mediante autorização prévia da entidade adjudicante
- 2.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
- 2.3. Reserva e emissão de *vouchers* de alojamento em território nacional e internacional.

Caso não exista disponibilidade de alojamento, conforme reserva inicial, para além das obrigações legais, a entidade prestadora do serviço deve proporcionar no prazo máximo de 1 hora e no local mais próximo, alojamento com características semelhantes à reserva inicial, devendo ainda indemnizar o cliente em todas as despesas inerentes à respetiva alteração;

2.4. Emissão e envio para a entidade adquirente de vouchers 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 adquirente 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, para que a DGE possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;

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

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

2.10. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da DGE sempre que existam.

CADERNO DE ENCARGOS

ANEXO B

Tabela de identificação dos níveis de serviço e respetivas sanções associadas ao incumprimento

1. Níveis de serviço e sanções:

Níveis de Serviço	Sanções
a) Garantir atendimento por correio eletrónico, todos os dias úteis, das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas), assegurando um tempo máximo de 2 (duas) horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico;	Por cada incumprimento é aplicada uma sanção de 5€ por hora, até ao limite de 500€, para além das duas horas previstas nos níveis de serviço.
b) Garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 1% (um por cento), na Faturação e em quaisquer outras situações que não cumpram, por motivo imputável ao prestador do serviço, as especificações exigidas pela entidade adquirente e pedidos efetuados pela entidade adquirente.	Pelo incumprimento, é aplicada uma sanção com base no percentual de erros, multiplicado pelo valor de faturação mensal
c) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário	Por cada incumprimento é aplicada uma sanção de 5€ por dia, até ao limite de 500€, para além dos cinco dias previstos nos níveis de serviço.
d) Garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e, em casos de urgência e imprevisibilidade, o prazo máximo será de 3 horas para entrega dos orçamentos.	Pelo incumprimento é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros), por cada incumprimento

2. O pagamento do valor resultante da aplicação das sanções previstas é descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.

Anexo I

(a que se refere o n.º 2 do artigo 7.º do Programa de Concurso)

Identificação do concorrente

Denominação Social

Número de identificação fiscal (NIF)

Proposta

Desconto percentual sobre o valor total da fatura (DVTF)	
Desconto sobre o total da fatura	

(valores em euros sem IVA)	Taxas de serviço		
	Emissão	Alteração	Cancelamento
Pa - Taxa de serviço proposta para transporte aéreo			
Nacional	AEN	AAN	ACN
Internacional - Europa	AEE	AAE	ACE
Internacional - Intercontinental	AEI	AAI	ACI
Ph - Taxa de serviço proposta para alojamento			
Nacional	HEN	HAN	HCN
Internacional	HEI	HAI	HCI
Pc - Taxa de serviço proposta para transporte ferroviário			
Nacional	CEN	CAN	CCN
Internacional	CEI	CAI	CCI
Ps - Taxa de serviço proposta para outros serviços complementares			
Transfers	SEM	SAN	SCN
Vistos	SEI	SAI	SCI
Entrega de documentação	SEE	SAV	SED

(proposta de preços com três casas decimais)

Devem ser preenchidas todas as células sob pena de exclusão

AEN=Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião nacional;
 AAN=Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião nacional;
 ACN=Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião nacional;
 AEE=Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião Europa;
 AAE=Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião Europa;
 ACE=Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião Europa;
 AEI=Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião intercontinental;
 AAI=Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião intercontinental;
 ACI=Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião intercontinental.

HEN=Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de hotel nacional;
 HAN=Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de hotel nacional;
 HCN=Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de hotel nacional;
 HEI=Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de hotel internacional;
 HAI=Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de hotel internacional;
 HCI=Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de hotel internacional.

CEN=Taxa de serviço proposta para emissão de título de transporte ferroviário nacional;
 CAN=Taxa de serviço proposta para alteração de título de transporte ferroviário nacional;
 CCN=Taxa de serviço proposta para cancelamento de título de transporte ferroviário nacional;
 CEI=Taxa de serviço proposta para emissão de título de transporte ferroviário internacional;
 CAI=Taxa de serviço proposta para alteração de título de transporte ferroviário internacional;
 CCI=Taxa de serviço proposta para cancelamento de título de transporte ferroviário internacional.

SEN=Taxa de serviço proposta para emissão de transfers;
 SAN=Taxa de serviço proposta para alteração de transfers;
 SCN=Taxa de serviço proposta para cancelamento de transfers;
 SEI=Taxa de serviço proposta para emissão de vistos;
 SAI=Taxa de serviço proposta para alteração de vistos;
 SCI=Taxa de serviço proposta para cancelamento de vistos;
 SEE=Taxa de serviço proposta para emissão e entrega de documentação;
 SAV=Taxa de serviço proposta para alteração de entrega de documentação;
 SED=Taxa de serviço proposta para cancelamento de entrega de documentação.

Anexo II
Perfil de Viajante

Identificação das necessidades: o perfil de viajante da Direção-Geral da Educação encontra-se caracterizado na tabela seguinte, de acordo com o histórico realizado no decorrer do ano 2018 até à presente data.

Consideram-se estes como o número de serviços estimados, não ficando, para todos os efeitos, a DGE vinculada ao perfil de serviço agora apresentado:

Serviços/Tipo	Previsão anual
	Total
Nacional	111
Europa	113
Fora da Europa	11