



AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS, TRANSPORTES E ALOJAMENTOS

PROCEDIMENTO POR CONCURSO PÚBLICO

CADERNO DE ENCARGOS

PD 143/2025

Índice

SECÇÃO I – CLÁUSULAS JURÍDICAS	3
DISPOSIÇÕES GERAIS	3
Cláusula 1.ª - Objeto	3
Cláusula 2.ª - Contrato	3
Cláusula 3.ª - Prazos	4
Cláusula 4.ª - Preço base	4
Cláusula 5.ª - Condições de pagamento e faturação	4
OBRIGAÇÕES DAS PARTES	5
Cláusula 6.ª - Obrigações gerais do adjudicatário	5
Cláusula 7.ª – Requisitos Técnicos e Funcionais Mínimos da Prestação de Serviços	6
Cláusula 8.ª - Dever de sigilo	7
Cláusula 9.ª - Obrigações da entidade adjudicante	8
Cláusula 10.ª - Tratamento e Proteção de Dados Pessoais	8
ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO	10
Cláusula 11.ª - Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato	10
Cláusula 12.ª - Cessão da posição contratual do adjudicatário	10
VICISSITUDES CONTRATUAIS	11
Cláusula 13.ª - Sanções contratuais	11
Cláusula 14.º - Resolução do contrato pela entidade adjudicante	12
Cláusula 15.ª - Casos de Força Maior	12
Cláusula 16.ª - Resolução do Contrato por parte do adjudicatário	13
Cláusula 17.ª - Alterações ao contrato	14
DISPOSIÇÕES FINAIS	14
Cláusula 18.ª - Deveres de Informação	14
Cláusula 19.ª - Direitos de propriedade intelectual	14
Cláusula 20.ª - Comunicações e notificações	15
Cláusula 21.ª - Contagem dos prazos na fase de execução do contrato	15
Cláusula 22.ª - Arbitragem/Foro competente	15
Cláusula 23.ª - Legislação aplicável	16
SECÇÃO II – CLÁUSULAS TÉCNICAS E FUNCIONAIS	16
Cláusula 24.ª - Serviços a prestar	16
Cláusula 25.ª - Níveis de Serviço	20
Cláusula 26.ª - Prestação dos serviços	21
Cláusula 27.ª - Aceitação dos serviços prestados	21
Cláusula 28.ª - Garantia técnica	22

SECÇÃO I – CLÁUSULAS JURÍDICAS

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª - Objeto

O presente Caderno de Encargos comprehende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual de Concurso Público, que tem por objeto principal a aquisição de serviços de viagens, transportes e alojamento, de acordo com as disposições constantes na secção II – Cláusulas Técnicas e Funcionais do presente Caderno de Encargos.

Cláusula 2.ª - Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e seus anexos e integrará 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 (*a existirem*);
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos (*a existirem*);
 - c) O presente Caderno de Encargos e anexos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo Prestador de Serviços (*a existirem*).
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, em caso de divergência entre os vários documentos que integram o contrato, a prevalência é determinada pela ordem por que vêm enunciados no número anterior.
3. Os ajustamentos propostos pela entidade adjudicante nos termos previstos no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos previstos no artigo 101.º do mesmo diploma legal prevalecem sobre todos os documentos previstos no n.º 1 da presente cláusula.
4. Além dos documentos indicados no n.º 1, 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.
5. Persistindo dúvidas, aplicar-se-á o Código dos Contratos Públicos e demais legislação portuguesa aplicável.

Cláusula 3.ª - Prazos

1. O contrato vigorará a partir do primeiro dia útil a contar da data de assinatura do mesmo e durará até 31 de dezembro de 2028, salvo se o montante máximo da despesa autorizada for atingido em data anterior, o que fará determinar a cessação do contrato.
2. O contrato manter-se-á em vigor até total cumprimento do mesmo, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula 4.ª - Preço base

1. O preço máximo que o IMPIC, I.P. se dispõe a pagar pela presente aquisição de serviços, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, é de 180 000,00 €, (cento e oitenta mil euros), isento de IVA nos termos da alínea r) do n.º 1 do artigo 14.º do CIVA
2. O preço previsto no n.º 1 da presente cláusula inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante no presente Caderno de Encargos, incluindo despesas de alojamento, alimentação, deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.
3. A entidade adjudicante obriga-se a pagar ao adjudicatário o preço constante da proposta adjudicada, isento de IVA nos termos da alínea r) do n.º 1 do artigo 14.º do CIVA.

Cláusula 5.ª - Condições de pagamento e faturação

1. A emissão das faturas eletrónicas pelo adjudicatário deverá ser feita após o vencimento das respetivas obrigações, que se consideram vencidas com a efetiva prestação dos serviços objeto do procedimento e correspondente disponibilização dos mesmos, relativos àquele serviço.
2. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto no número anterior, as faturas serão pagas através de transferência bancária para conta titulada pelo adjudicatário, devendo este informar o IMPIC, I.P. com o envio das faturas, do respetivo IBAN.
3. As faturas deverão discriminar cada tipo de serviço prestado e o valor cobrado por cada um deles, assim como as tarifas, taxas de emissão de bilhete (*ticket service fee*) e taxas de serviço aplicadas às viagens aéreas.
4. Quando seja cobrada uma taxa de emissão de bilhete para viagem aérea, o valor desta não pode ser superior ao valor praticado ao balcão pela respetiva companhia aérea.

5. As quantias devidas pelo IMPIC, I.P. devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção da devida fatura e deverá observar o disposto no artigo 299.º-B do CCP e legislação conexa, devendo da mesma constar a referência do contrato e o número de compromisso.
6. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando aquele obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à retificação da fatura.
7. A emissão de segundas vias das faturas solicitadas pela entidade adjudicante não será objeto de qualquer cobrança adicional.
8. O atraso em um ou mais pagamentos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.
9. Sem prejuízo da aplicação de outras penalidades ou sanções previstas no presente Caderno de Encargos ou determinadas por lei, o incumprimento da prestação de serviços terá um efeito suspensivo sobre a faturação e sobre o pagamento até à total regularização da situação.

CAPÍTULO II

OBRIGAÇÕES DAS PARTES

Cláusula 6.º - Obrigações gerais do adjudicatário

1. Nos termos do contrato a celebrar, o adjudicatário obriga-se, durante o período da sua execução, à realização de todas as operações necessárias ao integral cumprimento do objeto do contrato.
2. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário as seguintes obrigações principais:
 - a) Prestar os serviços em perfeitas condições e para os fins a que se destinam, dentro dos prazos definidos no presente Caderno de Encargos e conforme as condições aí estipuladas, bem como nos demais documentos contratuais;
 - b) Assegurar o cumprimento dos requisitos técnicos, funcionais, ambientais e níveis de serviço, tal como previstos no presente Caderno de Encargos e na legislação aplicável;
 - c) Garantir os serviços prestados, de acordo com as condições definidas no presente Caderno de Encargos e demais documentos contratuais e disposições legais em vigor;
 - d) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e técnicos que sejam necessários à execução do contrato;

- e) Comunicar à entidade adjudicante, logo que tenha conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do contrato, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado;
- f) Não alterar as condições da prestação dos serviços fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos;
- g) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como conceder todos os esclarecimentos solicitados pela entidade adjudicante;
- h) Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato relacionado com a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica, a sua situação comercial e outras, com relevância para o fornecimento;
- i) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários ao pontual cumprimento das obrigações assumidas;
- j) Cooperar com a entidade adjudicante, mediante solicitação, designadamente nas seguintes situações:
 - i. Quando um titular de dados pessoais exerça os seus direitos ou cumpra as suas obrigações nos termos da legislação aplicável, relativamente aos dados pessoais tratados pelo adjudicatário em representação da entidade adjudicante;
 - ii. Quando a entidade adjudicante deva cumprir ou dar sequência a qualquer avaliação, inquérito, notificação ou investigação da Comissão Nacional de Proteção de Dados ou entidade administrativa com atribuições e competências legais equiparáveis;
- k) Possuir seguro de viagens que ofereça a proteção necessária em cada deslocação.

Cláusula 7.ª – Requisitos Técnicos e Funcionais Mínimos da Prestação de Serviços

O adjudicatário deve cumprir os seguintes requisitos técnicos e funcionais mínimos obrigatórios:

- a) Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
- b) Garantia de aplicação da política de viagens da entidade adjudicante;
- c) Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupanças;
- d) Análise conjunta dos relatórios estatísticos de poupanças por viagem/estadia;
- 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) Encontrar-se inscrito no Registo Nacional das Agências de Viagens e Turismo (RNAVT);
 - i) Manter subscrição válida de um sistema de reservas *Global Distribution System* (GDS);
 - j) Ser acreditado pela *International Air Transport Association* (IATA);
 - k) Prestar atendimentos pelos seguintes canais: telefónico, e-mail e presencial.

Cláusula 8.º - Dever de sigilo

1. O adjudicatário obriga-se a não divulgar quaisquer informações e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que venha a ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;
2. O adjudicatário obriga-se também a não utilizar as informações obtidas para fins alheios à execução do contrato;
3. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato;
4. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que seja comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.
5. O adjudicatário obriga-se a remover e destruir no termo final do prazo contratual todo e qualquer registo, em papel ou eletrónico, que contenha dados ou informações referentes ou obtidas na execução do contrato e que a entidade adjudicante lhe indique para esse efeito.
6. O dever de sigilo mantém-se em vigor indefinidamente, até autorização expressa da entidade adjudicante, 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.
7. O adjudicatário não pode utilizar o logotipo ou qualquer outro sinal distintivo da entidade adjudicante sem o consentimento prévio desta.

Cláusula 9.ª - Obrigações da entidade adjudicante

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, a entidade adjudicante obriga-se a fiscalizar a execução do objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, a diligência e o zelo.
2. Constituem ainda obrigações da entidade adjudicante:
 - a) Nomear um responsável pela gestão do contrato para efeitos de comunicações com o adjudicatário, e comunicar quaisquer alterações dessa nomeação;
 - b) Monitorizar e supervisionar a aplicação das condições e termos contratuais;
 - c) Monitorizar a qualidade dos serviços prestados;
 - d) Comunicar, em tempo útil, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do contrato;
 - e) Efetuar o pagamento contratualmente devido dentro dos prazos fixados.

Cláusula 10.ª - Tratamento e Proteção de Dados Pessoais

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, da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, que assegura a execução, na ordem jurídica nacional, do Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento 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, 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 vinculado;
 - 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,

accidental ou ilícita, a perda accidental, a alteração, a difusão ou o acesso não autorizados, 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 este 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.
5. O adjudicatário deve declarar, sob compromisso de honra, de que possui as condições necessárias e suficientes à execução das medidas técnicas e organizativas previstas no RGPD.
6. Para os devidos efeitos, divulga-se o nome e o contacto do Encarregado de Proteção de Dados do IMPIC, IP: Dr. João Rodrigues, dpo@impic.pt.

CAPÍTULO III

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 11.º - Acompanhamento e fiscalização do modo de execução do contrato

1. A execução do contrato é permanentemente acompanhada pelo(s) gestor(es) do contrato designado(s) pela entidade adjudicante, a identificar no contrato.
2. Caso o(s) gestor(es) do contrato detete(m) desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, pode(m) determinar ao adjudicatário que adote as medidas que, em cada caso, se revelem adequadas à correção dos mesmos.

Cláusula 12.º - Cessão da posição contratual do adjudicatário

1. Além da situação prevista na alínea a) do n.º 1 do artigo 318.º do CCP, o adjudicatário pode ceder a sua posição contratual, na fase de execução do contrato, mediante autorização da entidade adjudicante.
2. Para efeitos da autorização a que se refere o número anterior, o adjudicatário deve apresentar uma proposta fundamentada e instruída com os documentos previstos no n.º 2 do artigo 318.º do CCP.
3. A entidade adjudicante deve pronunciar-se sobre a proposta do adjudicatário no prazo de 30 (trinta) dias a contar da respetiva apresentação, desde que regularmente instruída, considerando-se o referido pedido rejeitado se, no termo desse prazo, o mesmo não se pronunciar expressamente.
4. Em caso de incumprimento, pelo adjudicatário, das suas obrigações, que reúna os pressupostos para a resolução do contrato, este cederá a sua posição contratual ao concorrente do procedimento pré-

contratual que antecedeu a celebração do contrato que venha a ser indicado pela entidade adjudicante, de acordo com o estabelecido no artigo 318.º-A do CCP.

5. A cessão da posição contratual a que se refere o número anterior opera por mero efeito do ato da entidade adjudicante, sendo eficaz a partir da data por este indicada.

CAPÍTULO IV

VICISSITUDES CONTRATUAIS

Cláusula 13.ª - Sanções contratuais

1. Sem prejuízo das normas aplicáveis a respeito dos fundamentos de resolução do contrato, pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, e por causa imputável ao adjudicatário, o IMPIC, I.P. pode exigir ao adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária, num montante em função da gravidade do incumprimento.
2. Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o IMPIC, I.P. pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária de €100,00 a €1000,00 por cada hora ou por cada dia de atraso, consoante a unidade de tempo aplicável. Subsidiariamente pode a pena pecuniária ser calculada de acordo com a fórmula: $P = V \times A / 500$ em que P corresponde ao montante da penalização, V ao valor do contrato e A ao número de horas ou dias de atraso.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, o IMPIC, I.P. tem em conta, designadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.
4. O valor acumulado das sanções contratuais a aplicar não poderá exceder o limite máximo de 20% do preço contratual. Nos casos em que seja atingido o limite de 20% e a entidade adjudicante decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%.
5. Em caso de resolução do contrato, por incumprimento do adjudicatário, a entidade adjudicante, pode exigir-lhe uma sanção contratual de até aos limites indicados no número anterior.
6. Ao valor da sanção contratual previsto no número anterior são deduzidas as importâncias pagas pelo adjudicatário ao abrigo do n.º 2, relativamente aos serviços objeto do contrato cujo atraso na respetiva conclusão tenha determinado a respetiva resolução.
7. A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as sanções

contratuais devidas nos termos da presente cláusula.

8. As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização nos termos gerais, nomeadamente pelos prejuízos decorrentes da adoção de novo procedimento de formação do contrato ou danos excedentes.

Cláusula 14.º - Resolução do contrato pela entidade adjudicante

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente no caso de atraso, total ou parcial, superior a 10 dias na prestação dos serviços objeto do contrato ou o adjudicatário declarar por escrito que o atraso na prestação excederá esse prazo.
2. O contrato pode também ser resolvido pela entidade adjudicante caso se verifique alguma das seguintes situações, as quais são desde já entendidas como situações de incumprimento grave e culposo por parte do adjudicatário:
 - a) Quando se verificar reiterada inobservância das disposições do contrato ou má-fé do adjudicatário;
 - b) Prestação de falsas declarações;
 - c) Estado de falência ou insolvência;
 - d) Cessação da atividade;
 - e) Condenação, por sentença transitada em julgado, por infração que afete a idoneidade profissional do adjudicatário e desde que não tenha ocorrido reabilitação judicial.
3. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração escrita enviada ao adjudicatário.

Cláusula 15.ª - Casos de Força Maior

1. Não podem ser impostas sanções contratuais 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.
2. Para efeitos do contrato, só são consideradas de força maior as circunstâncias que, cumulativamente e em relação à parte que as invoca:
 - a) Impossibilitem o cumprimento das obrigações emergentes do contrato;

- b) Sejam alheias à sua vontade;
- c) Não fossem por ela conhecidas ou previsíveis à data da celebração do contrato;
- d) Não lhe seja razoavelmente exigível contornar ou evitar os efeitos produzidos por aquelas circunstâncias.

3. Não constituem força maior, designadamente, quando aplicáveis:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
- b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
- c) Determinações governamentais, administrativas ou judiciais de natureza sancionatória, ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
- d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
- e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário 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 do adjudicatário não devidas a sabotagem;
- g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

- 4. A parte que invocar caso de força maior deve comunicar e justificar tal situação à outra parte, logo após a sua ocorrência, bem como informar o prazo previsível para restabelecer o cumprimento das obrigações contratuais.
- 5. A suspensão, total ou parcial, do cumprimento pelo adjudicatário das suas obrigações contratuais fundada em força maior, por prazo superior a 30 (trinta) dias, autoriza a entidade adjudicante a resolver o contrato ao abrigo do n.º 1 do artigo 335.º do CCP, não tendo o adjudicatário direito a qualquer indemnização.

Cláusula 16.º - Resolução do Contrato por parte do adjudicatário

- 1. O adjudicatário pode resolver o contrato com os fundamentos previstos no artigo 332.º do CCP.
- 2. A resolução do contrato não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do CCP.

Cláusula 17.º - Alterações ao contrato

1. Qualquer intenção de alteração ao contrato deve ser comunicada pela parte interessada à outra parte.
2. A comunicação referida no número anterior deve ser feita, por escrito, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data em que se pretende ver introduzida a alteração.
3. O contrato pode ser alterado por:
 - a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que a do contrato;
 - b) Decisão judicial ou arbitral;
 - c) Razões de interesse público.
4. Qualquer alteração ao contrato deve constar de documento escrito, assinado pelas partes, o qual produz efeitos a partir da data que nele se fixar, mas nunca em data anterior à da assinatura.
5. A alteração não pode conduzir à modificação das prestações principais abrangidas pelo contrato nem configurar uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência garantida na fase de formação do mesmo.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 18.º - Deveres de Informação

Cada uma das partes deve informar sem demora a outra de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações, de acordo com a boa-fé.

Cláusula 19.º - Direitos de propriedade intelectual

1. Correm integralmente por conta do adjudicatário os encargos ou a responsabilidade civil decorrentes da incorporação em qualquer dos serviços objeto do contrato, ou da utilização nesses mesmos serviços, de materiais, de hardware, de software ou de outros que respeitem a quaisquer patentes, licenças, marcas, desenhos registados e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.
2. Se a entidade adjudicante vier a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato ou na posterior utilização dos serviços objeto do mesmo, qualquer dos direitos referidos no número anterior, terá direito de regresso contra o adjudicatário por quaisquer quantias pagas, seja a que título for.

3. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, na execução do contrato, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
4. Os encargos e a responsabilidade civil perante terceiros decorrentes dos factos mencionados nos n.ºs 1 e 2 não correm por conta do adjudicatário se este demonstrar que os mesmos são imputáveis à entidade adjudicante ou a terceiros que não sejam seus subcontratados.

Cláusula 20.º - Comunicações e notificações

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre a entidade adjudicante e o adjudicatário relativos ao contrato, seguem o regime previsto nos artigos 468º e 469.º do CCP, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
2. As comunicações e as notificações dirigidas à entidade adjudicante, efetuadas através de qualquer meio admissível, têm de ser efetuadas até às 17h00 do dia a que digam respeito, sob pena de se considerarem efetuadas às 10h00 do dia útil imediatamente seguinte.

Cláusula 21.º - Contagem dos prazos na fase de execução do contrato

À contagem de prazos na fase de execução do contrato, e salvo disposição expressa em contrário, são aplicáveis as seguintes regras:

- a) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;
- b) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 (vinte e quatro) 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;
- c) 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 22.º - Arbitragem/Foro competente

1. Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência da Comarca de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro.
2. Quando, por força de disposição legal inderrogável, o IMPIC, IP, IP tenha de demandar a entidade adjudicatária fora da comarca referida no ponto 1º da presente Cláusula esta última suportará os custos de todas as deslocações que tal demanda cause ao IMPIC, IP, IP, a pessoal seu e honorários de advogados.

Cláusula 23.º - Legislação aplicável

1. O contrato é regulado pela legislação portuguesa.
2. Sem prejuízo de outras leis e regulamentos especialmente aplicáveis, a tudo o que não esteja expressamente previsto ou regulado no presente Caderno de Encargos e nas demais regulamentações do procedimento pré-contratual e do contrato aplica-se o regime previsto no CCP, na sua atual redação e demais legislação aplicável.

SECÇÃO II – CLÁUSULAS TÉCNICAS E FUNCIONAIS

Cláusula 24º - Serviços a prestar

1. Pretende-se que o adjudicatário apresente proposta para os seguintes serviços:
 - a) Serviços de transporte aéreo – consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais:
 - i. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
 - ii. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
 - iii. Apresentação de opções *low-cost* sempre que estas estejam disponíveis e possibilitem o check-in online;
 - iv. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;
 - v. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adquirente através de correio eletrónico;
 - vi. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, condições de alteração ou cancelamento, moradas, horários, terminais, aeroportos;
 - vii. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade calcular o custo total da viagem, desde o seu início até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local de alojamento/evento);
 - viii. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva, datas para emissão dos bilhetes, custos envolvidos na alteração de lugares que não os

atribuídos) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;

- ix. Negociação de um desconto sobre as tarifas em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;
 - x. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias aéreas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;
 - xi. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
 - xii. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da entidade adquirente, sempre que existam.
- b) Serviços de alojamento – consulta, reserva e emissão de *vouchers* de alojamento em território nacional e internacional em estabelecimento hoteleiro de 3 estrelas ou equiparado em deslocações a países onde os estabelecimentos hoteleiros de 3 estrelas não apresentem condições mínimas face ao tipo de missão, designadamente por razões de segurança ou de falta de condições, sendo o alojamento em quarto individual:
- i. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
 - ii. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
 - iii. Reserva e emissão de *vouchers* de alojamento em território nacional e internacional;
 - iv. Emissão e envio para entidade adquirente de *vouchers* eletrónicos, sempre que seja possível;
 - v. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;
 - vi. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o seu 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);
 - vii. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva, bem como a data precisa para cancelamento do mesmo sem custos) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar todos os dados da viagem de

acordo com o solicitado;

- viii. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adquirente; gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;
 - ix. Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;
 - x. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da entidade adquirente, sempre que existam.
- c) Serviços de transporte ferroviário e rodoviário – consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais:
- i. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio e/ou autocarro mais económicas, condições alteração ou cancelamento, aplicáveis a cada deslocação;
 - ii. Reservas e emissões de títulos de transporte internacionais;
 - iii. Emissão e envio para a entidade adquirente de bilhetes eletrónicos, sempre que as companhias de transporte ferroviário e rodoviário o permitam;
 - iv. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;
 - v. 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 com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal ferroviário/rodoviário e o local do alojamento/ evento);
 - vi. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
 - vii. Negociação de tarifas de transporte ferroviário e rodoviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;
 - viii. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias ferroviárias e rodoviárias no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível internacional;

- ix. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;
 - x. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias de transporte ferroviário e rodoviário a favor da entidade adquirente, sempre que existam.
- d) Serviços de aluguer de viaturas (*rent-a-car*) – Consulta, reserva e emissão de *vouchers* de aluguer de viatura em território nacional e internacional, 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):
- i. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
 - ii. Reserva e emissão de *vouchers* relativa ao serviço de transferes e/ou aluguer de viaturas em território nacional e internacional;
 - iii. Emissão e envio para a entidade adquirente de *vouchers* eletrónicos sempre que seja possível;
 - iv. Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas e matrícula da viatura, através de correio eletrónico para os contactos indicados pelo cliente;
 - v. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o seu início até ao destino final;
 - vi. Disponibilização de informação sobre o aluguer de viaturas (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados do aluguer de acordo com o solicitado;
 - vii. Negociação de tarifas preferenciais com empresas de *rent-a-car*, para utilização da entidade adquirente;
 - viii. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com empresas de *rent-a-car* no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;
 - ix. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;

- x. Tendo em consideração o perfil da entidade adjudicante que, sendo um organismo público não dispõe de cartão de crédito institucional, as reservas de viaturas devem ser efetuadas em condições que não exijam a apresentação ou utilização de cartão de crédito, quer no ato da reserva, quer no levantamento da viatura. O adjudicatário deverá assegurar que os fornecedores de rent-a-car aceitam este preceito, garantindo o normal fornecimento do serviço.
 - e) Outros serviços complementares – *transfers*, vistos e/ou entrega de documentação:
 - i. Transfers – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel;
 - ii. Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do “viajante”;
 - iii. Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, vouchers, vistos) nas instalações da entidade adquirente, ou em locais definidos caso a caso.
2. Sempre que exista lugar ao pagamento de taxas turísticas, associadas aos serviços de alojamento, o mesmo deve ser assegurado pelo adjudicatário, devidamente discriminado e incluído na fatura respeitante à prestação do serviço.

Cláusula 25.ª - Níveis de Serviço

O adjudicatário obriga-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 24h/dia;
- c) Garantir atendimentos por correio eletrónico todos os dias úteis das 9h às 19h, assegurando um tempo máximo de 2 (duas) 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 e os pedidos efetuados pela entidade adjudicante;
- e) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a 5 (cinco) dias de calendário;
- f) Assegurar a existência de um gestor de cliente, que possa ser contatado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;

- g) Assegurar a existência de um gestor de cliente específico que possa ser contatado todos os dias úteis das 7h às 24h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;
- h) Além dos níveis de serviço referidos na presente cláusula, o adjudicatário obriga-se ainda a garantir o prazo máximo de 4 (quatro) horas para entrega de orçamentos.
- i) Em casos de urgência e imprevisibilidade, o prazo máximo será de 2 (duas) horas para entrega de orçamentos.

Cláusula 26.º - Prestação dos serviços

1. A(s) prestação(ões) é (são) realizada(s) na sequência do envio de comunicação de aprovação com a indicação de número de compromisso remetidas pela entidade adjudicante, via correio eletrónico.
2. Rececionada a comunicação de aprovação os serviços serão prestados no local indicado nas respetivas notas de encomenda (*ou outro documento equivalente*), nas seguintes condições:
 - a) Em conformidade com as especificações técnicas aplicáveis;
 - b) Com todos os documentos que sejam necessários para a boa e integral prestação.

Cláusula 27.º - Aceitação dos serviços prestados

1. No prazo de 5 dias a contar da prestação dos elementos referentes a cada fase de execução do contrato, a entidade adjudicante procede à respetiva análise, com vista a verificar se os mesmos reúnem as características, especificações e requisitos técnicos definidos nesta secção e na proposta adjudicada, bem como outros requisitos exigidos por lei.
2. Na análise a que se refere o número anterior, o adjudicatário deve prestar à entidade adjudicante toda a cooperação e todos os esclarecimentos necessários.
3. No caso de a análise da entidade adjudicante a que se refere o n.º 1 não comprovar a conformidade dos elementos prestados com as exigências legais, ou no caso de existirem discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos nesta secção, a entidade adjudicante deve disso informar, por escrito, o adjudicatário.
4. No caso previsto no número anterior, o adjudicatário deve proceder, à sua custa e no prazo razoável que for determinado pela entidade adjudicante, às alterações e complementos necessários para garantir o cumprimento das exigências legais e das características, especificações e requisitos técnicos exigidos.

5. Após a realização das alterações e complementos necessários pelo adjudicatário, no prazo respetivo, a entidade adjudicante procede a nova análise, nos termos do n.º 1.
6. Caso a análise da entidade adjudicante a que se refere o n.º 1 comprove a conformidade dos elementos prestados pelo adjudicatário com as exigências legais, e neles não sejam detetadas quaisquer discrepâncias com as características, especificações e requisitos técnicos definidos nesta secção, deve ser emitida, no prazo máximo de 5 dias a contar do termo dessa análise, declaração de aceitação pela entidade adjudicante.
7. A emissão da declaração a que se refere o número anterior não implica a aceitação de eventuais discrepâncias com as exigências legais ou com as características, especificações e requisitos técnicos que se venham a detetar, previstos na presente secção.

Cláusula 28.º - Garantia técnica

O adjudicatário fica sujeito, com as devidas adaptações, às exigências legais, obrigações do fornecedor e prazos aplicáveis aos contratos de aquisição de serviços, nos termos do Código dos Contratos Públicos, na sua redação atual, bem como toda a legislação e regulamentação portuguesa aplicável.