

**PROCEDIMENTO PRÉ-CONTRATUAL POR CONSULTA PRÉVIA PARA A AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE  
AGENCIAMENTOS DE VIAGENS, ALOJAMENTO, TRANSPORTE E OUTROS SERVIÇOS COMPLEMENTARES,  
EM REGIME CONTÍNUO**

**CADERNO DE ENCARGOS**

**PARTE I**

**CLÁUSULAS JURÍDICAS**

**Capítulo I**

**Disposições Gerais**

**Cláusula 1.ª**

**Objeto**

1 — O presente caderno de encargos (C.E.) compreende as cláusulas jurídicas, bem como as especificações técnicas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de viagens, alojamento e aluguer de viaturas para o Município de Machico, abrangendo membros do executivo municipal, pessoas particulares ou coletivas que por estes sejam convidados e funcionários(as) com vínculo ao quadro da Câmara Municipal, em regime de fornecimento contínuo, em conformidade com as cláusulas técnicas descritas no anexo I deste Caderno de Encargos.

2 — Os serviços objeto do presente procedimento consistem em:

- a) **Serviços de transporte aéreo** - consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de passagens aéreas regionais, nacionais e internacionais;
- b) **Serviços de alojamento** – consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de vouchers de alojamento em território regional, nacional e internacional, incluindo taxas turísticas;
- c) **Serviços de transporte ferroviário/rodoviário** – consulta, reserva, alteração, revalidação, cancelamento e emissão do título de transporte ferroviário nacional e internacional;
- d) **Serviços de aluguer de viaturas** – consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de vouchers de aluguer de viatura em território nacional e internacional;

- e) **Outros serviços complementares** – Transferes, entrega de documentação e vistos.
- f) **Serviço de portagens**, assegurado pela Via Verde ou equiparado, em território nacional e internacional;
- g) **Seguros** associados a viagens.

2 — Os serviços objeto do presente procedimento destinam-se a membros do órgão executivo municipal, membros do órgão deliberativo municipal, pessoas particulares ou coletivas que por estes sejam convidados e funcionários(as) com vínculo ao mapa de pessoal da entidade adjudicante, devidamente autorizados.

3 — Os serviços objeto do presente procedimento serão requeridos pelos serviços da entidade adjudicante, no âmbito da sua atividade corrente e no âmbito de outros projetos e eventos apoiados, também se incluem nesta prestação de serviços

4 — No âmbito do presente procedimento poderão ser contratadas viagens em território nacional e/ou estrangeiro.

5 — Conforme o Regulamento (CE) n.º 213/2008 da Comissão, de 28 de novembro de 2008, que altera o Regulamento (CE) n.º 2195/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho relativo ao Vocabulário Comum para os Contratos Públicos (CPV), o procedimento insere-se na categoria 63510000-7 Serviços de agências de viagens e serviços similares.

#### Cláusula 2.ª

##### **Contrato**

- 1 — O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
- 2 — O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
  - a) Os suprimentos dos erros e das omissões do Caderno de Encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar;
  - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao Caderno de Encargos;
  - c) O presente Caderno de Encargos;

d) A proposta adjudicada;

e) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

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

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

#### Cláusula 3.ª

##### **Prazo**

1 — O contrato inicia no primeiro dia útil imediatamente a seguir à sua assinatura e mantém-se em vigor até 31/12/2025, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

2 — O contrato extingue-se atingido o seu termo ou o preço contratual.

3 — Caso seja atingido o termo e não seja atingido o preço contratual, o prazo de execução pode ser prorrogado por iniciativa do contraente publico, procedendo-se à respetiva modificação objetiva.

4 — A prorrogação prevista no número anterior não pode determinar que o contrato tenha um prazo de execução superior a 3 anos.

5 — O contrato cessa independentemente do termo do prazo fixado, no caso se antes daquele for atingido o respetivo preço contratual.

6 — Caso seja atingido o termo referido no número um e não seja atingido o montante referido na cláusula do preço contratual, o adjudicatário não terá direito a qualquer indemnização.

7 — A prestação do serviço será executada gradualmente e de acordo com as necessidades da entidade adjudicante.

#### Cláusula 4.ª

##### **Local**

Os serviços objeto do contrato a celebrar serão prestados em Portugal Continental e no Estrangeiro.

## **Capítulo II**

### **Obrigações das partes**

#### **Secção I**

#### **Obrigações principais do adjudicatário**

##### **Cláusula 5.ª**

#### **Obrigações do Adjudicatário**

1 — Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos, ou nas cláusulas contratuais, da celebração do contrato decorrem para o adjudicatário a execução dos serviços nos seguintes termos:

- a) Executar o serviço de acordo com as especificações técnicas definidas no Anexo I do presente caderno de encargos;
- b) Executar um serviço de qualidade, em conformidade com o conteúdo do presente Caderno de Encargos e da respetiva proposta;
- c) Executar o serviço que lhe for adjudicado, com absoluta subordinação aos princípios da ética profissional, isenção, independência, zelo e competência;
- d) Prestar as informações que forem solicitadas pela Câmara Municipal;
- e) Realizar os serviços enumerados na adjudicação, nas condições de prazo e preço contratualizados;
- f) Obrigatoriedade de entregar, a cada reserva, o email de confirmação da reserva original e o comprovativo de pagamento à companhia aérea ao Gestor do contrato designado pela Câmara Municipal.
- g) Garantir o sigilo quanto à informação a que o pessoal envolvido nos trabalhos venha a ter acesso;
- h) Nomear um técnico que represente o adjudicatário em tudo o que concerne ao contrato a executar, o qual servirá de interlocutor entre a entidade adjudicante representada pelo gestor de contrato e o adjudicatário.

- i) Não alterar as condições da prestação de serviços fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos
- j) Assegurar o contacto telefónico 24 horas, todos os dias do ano, para apoio aos viajantes ou para resolução de solicitações urgentes fora do horário laboral, período dentro do qual deverão ser utilizados os meios normais de contacto;
- k) Informar das tabelas promocionais sempre que existam, promovendo o aconselhamento sobre os preços mais vantajosos e a melhor qualidade, apresentando as melhores alternativas para os serviços a prestar;
- l) Respeitar a tramitação e formalidades impostas pela entidade adjudicante no que respeita a requisições e reservas;
- m) Justificar, sempre que solicitado, os preços praticados no caso de se verificarem, em igualdade de circunstâncias condições mais vantajosas, sendo que na falta de resposta fundamentada, ou da consequente retificação, a entidade adjudicante poderá resolver o contrato ou aplicar penalidades;
- n) Prestar, sem custos acrescidos, assistência em viagem dedicada à resolução de dificuldade que ocorram durante a viagem fornecida, devendo para o efeito indicar número de telefone disponível 24h/dia/365 dias/ano);
- o) Reunir, sempre que solicitado, nas instalações da entidade adjudicante;
- p) Manter as tarifas/orçamentos que vierem a ser apresentados perante pedidos de serviços a ser efetuados ao longo da execução do contrato, no prazo mínimo indicado na proposta do adjudicatário;
- q) Articulação entre a o adjudicatário e a entidade adjudicante, de reservas e emissões de passagens aéreas, reservas de hotéis e aluguer de viaturas, bem como reservas e emissões de bilhetes de comboio, no prazo de 30 dias após solicitação por parte da entidade adjudicante;
- r) Assegurar o cumprimento das especificações técnicas gerais quanto à emissão da fatura eletrónica, conforme disposto na clausula referente às condições de pagamento, cumprindo a obrigação de identificar o n.º da nota de encomenda e o n.º de compromisso;
- s) Garantir, a todo o momento, a correta, completa e adequada articulação e compatibilização entre os serviços prestados e a finalidade a que os mesmos se dirigem com outros serviços ou outras finalidades que com eles estejam ou possam estar em relação, de modo a não afetar

negativamente quaisquer outros serviços, produtos ou soluções da entidade adjudicante, assumindo, em cada momento, o respetivo risco de interface;

- t) Garantir a proteção e segurança da informação sobre as pessoas singulares, em concreto que o tratamento no âmbito da prestação dos serviços, objeto do contrato, ocorrerá em estrita observância de todas as disposições pertinentes de direito nacional e europeu que protegem os direitos e liberdades fundamentais das pessoas singulares, em particular o seu direito à proteção da vida privada no que diz respeito ao tratamento dos seus dados pessoais;

2 — Constituem ainda obrigações do Adjudicatário:

- a) Recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo;
- b) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, 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;
- c) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da entidade adjudicante;
- d) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;
- e) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;
- f) Respeitar as normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional;
- g) Garantir condições de segurança e saúde do trabalho a todos os seus colaboradores, cumprindo a legislação aplicável nesta matéria, nomeadamente evidenciando a identificação de perigos e avaliação de riscos dos trabalhadores que exercem funções nas instalações da entidade adjudicante, e as respetivas apólices de seguros de acidentes de trabalho.

2 — A título acessório, o adjudicatário fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais, informáticos e equipamentos técnicos que sejam necessários e adequados à

prestação de serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 6.ª

**Atualizações Jurídico-Comerciais**

1 — O adjudicatário deve comunicar ao Município de Machico, através da figura do Gestor de Contrato, qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato, e que altere, designadamente:

- a) Os poderes de representação dos seus mandatários no contrato;
- b) A sua denominação e sede social;
- c) A sua situação jurídica;
- d) A sua situação comercial.

2 — O adjudicatário obriga-se durante a vigência do contrato a manter regularizadas as obrigações fiscais para com o Estado Português e as obrigações contributivas no âmbito do Sistema de Solidariedade e de Segurança Social Português, ou do Estado de que seja nacional ou onde se encontre estabelecido.

Cláusula 7.ª

**Recursos Humanos**

1 — São da exclusiva responsabilidade do adjudicatário as obrigações relativas ao pessoal por si utilizado na execução dos trabalhos, à sua aptidão profissional, à disciplina, à sua conduta, ao seu comportamento moral e à sua responsabilidade civil.

2 — Os trabalhadores da empresa devem apresentar-se uniformemente equipados e devidamente identificados.

3 — O adjudicatário obriga-se a ter ao seu serviço, pessoal de reconhecida idoneidade moral, aptidão física e adequada formação profissional onde se inclui o conhecimento dos procedimentos a adotar para garantir a limpeza adequada das locais conforme definido neste caderno de encargos.

Cláusula 8ª

**Segurança, higiene e saúde no trabalho**

- 1— O adjudicatário fica sujeito ao cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor sobre segurança, higiene e saúde no trabalho relativamente a todo o pessoal empregado nesta prestação de serviços, sendo da sua conta os encargos que de tal resultem.
- 2 — O adjudicatário é ainda obrigado a acautelar, em conformidade com as disposições legais e regulamentares aplicáveis, a vida e segurança do pessoal empregado nesta prestação de serviços e a prestar-lhe a assistência médica de que careça por motivo de acidente no trabalho.
- 3 — Em caso de negligência do adjudicatário no cumprimento das obrigações estabelecidas a fiscalização poderá tomar, à custa dele as providências que se revelem necessárias, sem que tal facto diminua as responsabilidades do adjudicatário.
- 4 — O adjudicatário apresentará, antes do início dos trabalhos e, posteriormente, sempre que a fiscalização o exigir, apólices de seguro contra acidentes de trabalho relativamente a todo o pessoal.
- 5 — Das apólices constará uma cláusula pela qual a entidade seguradora se compromete a mantê-las válidas até à conclusão da prestação de serviços e ainda que, em caso de impossibilidade de tal cumprir por denegação no decurso desse prazo, a sua validade só terminará 30 dias depois de ter feito à Câmara Municipal de Machico a respetiva comunicação.
- 6 — O Adjudicatário deverá respeitar o disposto na legislação sobre segurança, higiene e saúde, nomeadamente no que respeita à coordenação em matéria de segurança e saúde. Se o adjudicatário não der cumprimento ao disposto na referida legislação o Município de Machico tem o direito de rescindir o contrato.

#### Cláusula 9ª

##### **Política Antifraude**

Nos termos exarados na Política Antifraude, a entidade adjudicante exige que os intervenientes internos, bem como o adjudicatário e os seus colaboradores, atuem com honestidade e integridade, garantindo que as suas atividades, interesses e comportamentos não conflituam com essas obrigações e, independentemente da sua posição, reportem todas as suspeitas de fraude.

#### Clausula 10.ª

##### **Aceitação dos serviços**

Efetuada a prestação dos serviços objeto do contrato, a entidade adjudicante, por si ou através de terceiros por ele designado, sempre que a entenda necessário procede a inspeção quantitativa e qualitativa dos serviços prestados, no sentido de verificar a sua conformidade e proceder a sua aceitação.



Cláusula 11.<sup>a</sup>

**Dever de sigilo**

1 — O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, ou outra, relativa ao Município de Machico, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

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

3 — Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo 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.

4 — O adjudicatário deverá guardar sigilo quanto a informações que possa obter no âmbito da execução do presente contrato, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 12.<sup>a</sup>

**Prazo do dever de sigilo**

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

Cláusula 13.<sup>a</sup>

**Patentes, licenças e marcas registadas**

1 — São da responsabilidade do Adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização, durante a execução do contrato, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.

2 — Caso a entidade adjudicante venha a ser demandada por ter infringido, na execução do contrato,

qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemniza-a de todas as despesas que, em consequência, hajam de fazer e de todas as quantias que tenham de pagar seja por que título for.

Cláusula 14.<sup>a</sup>

**Conformidade e Garantia Técnica**

1 — O adjudicatário fica sujeito, com as devidas adaptações às exigências legais, aplicáveis aos contratos de aquisição de serviços, nos termos do Código do Contratos Públicos e demais legislação aplicável.

2 — O Objeto do contrato deve ser entregue em perfeitas condições de ser utilizado para o fim a que se destina e dotado de todo o material de apoio necessário à sua entrada em funcionamento.

Cláusula 15.<sup>a</sup>

**Seguros**

1 — É da responsabilidade do adjudicatário todos os riscos que possam inviabilizar ou prejudicar a prestação do serviço objeto do presente contrato devendo recorrer à cobertura, através de contratos de seguros dos seguintes riscos:

- A obrigação de indemnizar terceiros;
- Responsabilidade Civil;
- Relativos à vida, à saúde e à integridade física das pessoas a seu cargo.

2 — O Município de Machico pode, sempre que entender conveniente, exigir prova documental da celebração dos contratos de seguro referidos no número anterior, devendo o adjudicatário fornecê-la dentro do prazo indicado.

Cláusula 16.<sup>a</sup>

**Confidencialidade e Proteção de Dados Pessoais**

1 — O adjudicatário obriga-se a cumprir o disposto na legislação nacional em vigor relativa à proteção de dados pessoais bem como o disposto no regulamento Europeu Geral sobre Proteção de dados, e ainda proteção da privacidade no setor de comunicações eletrónicas, mantendo em total confidencialidade os dados pessoais. Cujo acesso lhe tenha sido cedido pela entidade Adjudicante no âmbito da execução do presente contrato.

2 — O adjudicatário obriga-se, durante a vigência do contrato e mesmo após a sua cessação, a não ceder, revelar, utilizar ou discutir, com quaisquer terceiros, todas e quaisquer informações e ou elementos que lhe hajam sido confiados pela entidade adjudicante ou de que tenha tido conhecimento no âmbito do contrato ou por causa dele.

3 — Os dados pessoais a que o adjudicatário tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante ao abrigo do contrato serão tratados em estrita observância das regras e normas da entidade adjudicante.

4 — O adjudicatário compromete-se, designadamente, a 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, sem que para tal tenha sido expressamente instruído, por escrito, pela entidade adjudicante.

5 — No caso em que o adjudicatário seja autorizado pela entidade adjudicante a subcontratar outras entidades para a prestação de serviços, o mesmo será a única responsável pela escolha das empresas subcontratadas, bem como por toda a atuação destas.

6 — O adjudicatário obriga-se a garantir que as empresas por este subcontratadas cumprirão o disposto na Lei da Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 67/98, de 26 de outubro, doravante designada por LPDP) e na demais legislação aplicável, devendo tal obrigação constar dos contratos escritos que o adjudicatário celebra com outras entidades por si subcontratadas.

7 — O adjudicatário obriga-se a cumprir rigorosamente o disposto na LPDP e demais legislação aplicável em matéria de tratamento de dados pessoais e nomeadamente a:

- a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante única e exclusivamente para efeitos da prestação dos serviços objeto deste contrato;
- b) Observar os termos e condições constantes dos instrumentos de legalização respeitantes aos dados tratados;
- c) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos dados pessoais;

- d) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a entidade adjudicante esteja vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
- e) Pôr em prática as medidas técnicas e de organização necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da entidade adjudicante 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;
- f) Assegurar que os seus colaboradores cumpram todas as obrigações previstas no contrato.

8 — O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte da mesma e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis e/ou do disposto no contrato.

9 — Para efeitos do disposto no número anteriores da presente cláusula entende-se por “colaborador” toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário, incluindo, 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.

10 — A obrigação de sigilo prevista na presente cláusula mantém-se mesmo após a cessação do presente contrato, independentemente do motivo porque ocorra.

## **Secção II**

### **Obrigações da Entidade Adjudicante**

#### **Cláusula 17.<sup>a</sup>**

### **Obrigações da Entidade Adjudicante**

Constituem obrigações da Entidade Adjudicante:

- a) Comunicar, em tempo útil, os aspetos relevantes que tenham impacto no cumprimento do contrato;
- b) Facultar toda a informação relativa aos serviços prestados ao abrigo do contrato, sempre que lhes seja solicitado;

- c) Pagar ao Adjudicatário o preço contratual, nas condições estabelecidas no contrato a celebrar;
- d) Respeitar a legislação aplicável, nomeadamente a legislação ambiental, de segurança bem como os procedimentos que sejam comunicados e exigidos pelo adjudicatário na utilização das suas instalações;
- e) Designar o gestor do contrato;
- f) Monitorizar a execução do contrato;
- g) Aplicação das devidas sanções contratuais em caso de incumprimento, quando aplicável.

Cláusula 18.<sup>a</sup>

**Preço contratual**

- 1 — Para efeitos de definição do preço contratual foi considerada a estimativa apresentada pelo Gabinete de Apoio à Presidência, tendo por base os custos médios resultantes de anteriores procedimentos, para prestações do mesmo tipo.
- 2 — O preço contratual não poderá, em qualquer caso, ultrapassar o montante de **40.000,00 €** (quarenta mil euros), acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
- 3 — O preço referido no número anterior inclui todos os encargos, nomeadamente custos com a aquisição de serviços de viagens, alojamentos, aluguer de viaturas e outros serviços.
- 4 — Adotando o contrato a modalidade de fornecimento contínuo, a prestação do serviço será executada em diversas vezes durante do contrato de acordo com as necessidades, a cada pedido de fornecimento autónomo devesa corresponder uma fatura.
- 5 — O preço contratual devesa ser mantido durante todo o período de vigência do contrato.
- 6 — O prazo contratual sobrepor-se-á ao preço contratual sendo que, caso o montante global da adjudicação não seja esgotado, não terá o adjudicatário direito a qualquer indemnização por tal facto.
- 7 — Caso o Município de Machico venha a ser demandado por ter infringido, quaisquer direitos referentes à utilização de marcas registadas, patentes ou licenças, o adjudicatário indemnizá-lo-á de todas as despesas que, em consequência, tenha e de todas as quantias que tenha de pagar a título de indemnização.

Cláusula 19.ª

**Aspetos da execução do contrato submetidos à concorrência**

Para efeitos do disposto no artigo 42.º do Código de Contratos Públicos, está submetido à concorrência, nos termos do disposto no presente Caderno de Encargos, o preço das taxas de serviços, a aplicar na prestação dos serviços objeto do presente procedimento, designadamente:

- a) Serviços de transporte aéreo;
- b) Serviços de alojamento;
- c) Serviços de transporte ferroviário/rodoviário;
- d) Serviços de aluguer de viaturas;
- e) Outros serviços complementares, incluindo cancelamentos – transferes, seguros, portagens e entrega de documentação
- f) Serviços de assistência em viagem.

Cláusula 20.ª

**Revisão de preços/Atualização de preços**

Os preços constantes da proposta adjudicada não são revistos durante a vigência do contrato.

Cláusula 21.ª

**Condições de pagamento**

- 1 — As quantias devidas pelo Município de Machico, nos termos da cláusula anterior, devem ser processadas e pagas de acordo com as disposições legais que regulamentam a realização e processamento de despesas na Administração Pública Local.
- 2 — Para os efeitos do número anterior, as obrigações consideram-se vencidas com a prestação do serviço requisitado.
- 3 — Adotando o contrato a modalidade de fornecimento contínuo, a cada pedido de fornecimento deverá corresponder a uma fatura.
- 4 — Em caso de discordância por parte do Município de Machico, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o

adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.

5 – Não haverá lugar a adiantamentos.

#### Cláusula 22ª

##### **Faturação**

1 — É obrigatório o envio de faturação eletrónica conforme indicações definidas no Decreto-Lei 14-A/2020, de 7 de abril bem como da mais recente alteração do Decreto-Lei n.º 104/2021 de 27 de novembro.

2 — A fatura do objeto do contrato deverá ser emitida de acordo com as solicitações da entidade adjudicante e após a execução dos trabalhos e a aceitação da mesma por parte dos respetivos serviços municipais responsáveis.

3 — As faturas deverão ser emitidas em nome do Município de Machico, NIF 511 239 440, sito no Largo do Município, 9200-099 Machico, e remetidas para a solução adotada pelo Município de Machico, a plataforma EDI iLink, acessível em <https://www.ilink.pt.>, com referência aos documentos que lhe deram origem, devendo especificar:

- a) N.º compromisso;
- b) Descrição dos serviços e respetivas quantidades;
- c) Valor dos serviços prestados com discriminação das taxas praticadas;
- d) Preços unitários;
- e) Taxa de IVA aplicável;
- f) Valor total da fatura: valor sem IVA e valor com IVA.

4 — Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária.

5 — A entidade adjudicante não se responsabiliza pelo não cumprimento ou incumprimento defeituoso das especificações técnicas referentes ao sistema de faturação eletrónica.

6 — Quando as faturas sejam elegíveis para atribuição do subsídio social de mobilidade devem ainda incluir, obrigatoriamente, todas as informações necessárias para o seu requerimento (conforme decreto-

lei nº 28/2022, de 24 de março), sob pena de devolução para retificação.

### **Capítulo III**

#### **Penalizações Contratuais**

Cláusula 23.<sup>a</sup>

#### **Penalidades contratuais**

1 — Pelo incumprimento, cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento das obrigações emergentes do contrato, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma pena pecuniária de montante a fixar em função da gravidade, nos seguintes termos:

- a) Pelo atraso na emissão de bilhete, voucher ou outro título para aquisição de serviços de transporte (aéreo, ferroviário ou rodoviário), alojamento, aluguer de viatura, seguro associado a viagens ou outros serviços, o valor de  $P = V/10$ , em que:

P – Corresponde ao montante da penalização

V – Corresponde ao máximo de: valor global do serviço a que o incumprimento disser respeito

- b) Nas situações em que haja a evidência que com as mesmas condições, não é praticado o preço mais baixo, será aplicada uma penalidade correspondente à da diferença verificada, majorada de 5%;
- c) Pelo incumprimento ou cumprimento defeituoso na assistência a viagem dedicada à resolução de dificuldades que ocorram durante a viagem, designadamente prazos de respostas com resolução superior a 1 hora após o primeiro contacto, será aplicada uma penalidade de 100,00€ por cada hora e por cada incumprimento;
- d) Pelo incumprimento, cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento de prazos de execução, níveis de serviço e obrigações técnicas que constituem o objeto do contrato, será aplicada uma penalidade com um valor mínimo de 50,00€ (cinquenta euros) por incumprimento, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, até 10% do preço total do serviço requisitado;
- e) Pelo incumprimento, cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento nos tempos de resposta a pedidos apresentado pelo adjudicatário, designadamente para orçamentos, pedidos de esclarecimentos, resposta a reclamações, ou outros, até ao limite legalmente previsto, serão



aplicadas as seguintes penalidades:

- i. 50,00€ (cinquenta euros) por cada meia hora útil de atraso na resposta às solicitações, apresentação de orçamentos ou emissões e entrega da documentação, ou outros, a contar do prazo apresentado na proposta adjudicada para pedidos com carácter normal;
  - ii. 100,00€ (cem euros) por cada meia hora útil de atraso na resposta às solicitações, apresentação de orçamentos ou emissões e entrega da documentação, ou outros, a contar do prazo apresentado na proposta adjudicada para pedidos com carácter urgente;
  - iii. 50,00€ (cinquenta euros) por cada dia útil de atraso na resposta às reclamações e sugestões, a contar do prazo apresentado na proposta adjudicada;
- f) g. Pelo incumprimento do tempo de manutenção das tarifas/orçamentos propostos, será aplicada uma penalidade correspondente a 100% do valor de agravamento da tarifa;
- g) Pelo incumprimento da obrigação de respeitar no âmbito da execução contratual, as normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional, a entidade adjudicante pode exigir do adjudicatário o pagamento de uma sanção pecuniária até 1% do preço contratual por cada incumprimento;
- h) pelo incumprimento, cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento das demais obrigações contratualmente previstas, até 5% do preço contratual.

2 — Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

3 — A entidade adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com as penas pecuniárias devidas nos termos da presente cláusula.

4 — O valor acumulado das penas 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 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 %.

6 — As penas pecuniárias previstas na presente cláusula não obstam a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente

Cláusula 24.<sup>a</sup>

**Força maior**

1 — Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.

2 — Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, pandemias, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.

3 — Não constituem força maior, designadamente:

- a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados 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 ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.

5 — A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

Cláusula 25.ª

**Responsabilidades**

1 — O adjudicatário responde perante a entidade adjudicante por todos os prejuízos, direta ou indiretamente emergentes dos trabalhos objeto do contrato, bem como daqueles que resultem do incumprimento ou do deficiente cumprimento das suas obrigações contratuais, até à conclusão da execução do contrato.

2 — Do mesmo modo, a entidade adjudicante responde por todos os prejuízos causados por quaisquer atos ou omissões de quaisquer pessoas que, no âmbito da sua intervenção, para ele exerçam funções, independentemente do regime jurídico.

3 — Se entidade a adjudicante vier a ser demandado por terceiros por prejuízos causados pelo adjudicatário, no âmbito da execução do contrato, este último indemnizá-lo-á de todas as despesas que, em consequência, haja de realizar e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

4 — Correm inteiramente por conta do adjudicatário a reparação e a indemnização de todos os prejuízos que, por motivos que lhe sejam imputáveis, sejam sofridos por terceiros até à conclusão da execução do contrato, em consequência do modo de execução dos trabalhos, da atuação do seu pessoal ou dos seus fornecedores.

Cláusula 26.ª

**Trabalhadores afetos à aquisição de serviços**

O adjudicatário garante o cumprimento das regras estabelecidas no artigo 419º-A do CCP, relativas ao regime de contrato de trabalho aplicável aos trabalhadores afetos à presente aquisição de serviços.

Cláusula 27.ª

**Caução**

De acordo com o disposto no n.º 2 do artigo 88.º do Código dos Contratos Públicos, não será exigida a

prestação de caução.

Cláusula 28.ª

**Resolução por parte da entidade adjudicante**

1 — Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previsto 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, nomeadamente as previstas no artigo 333.º conjugado com o artigo 448.º do CCP.

2 — O direito de resolução referido no número anterior, exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário e não determina a repetição das prestações já realizadas.

Cláusula 29.ª

**Resolução por parte do adjudicatário**

1 — Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previsto na Lei, o adjudicatário pode resolver o contrato, no caso da entidade adjudicante não cumprir com a sua parte do contrato.

2 — O adjudicatário pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332.º e 449.º do CCP.

**Capítulo IV**

**Disposições Finais**

Cláusula 30.ª

**Subcontratação e cessão da posição contratual**

A subcontratação pelo adjudicatário e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do artigo 316.º e seguintes do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 31.ª

**Comunicações e notificações**

1 — Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

2 — Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

3 — As partes estão vinculadas pelo dever de colaboração mútua, designadamente no tocante à prestação recíproca de informações necessárias à boa execução do contrato.

Cláusula 32.<sup>a</sup>

#### **Contagem dos prazos**

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

Cláusula 33.<sup>a</sup>

#### **Gestor do Contrato**

1 — A entidade adjudicante deve designar um gestor do contrato nos termos do artigo 290.<sup>o</sup> – A, com a função de acompanhar permanentemente a execução do respetivo contrato. A identificação do gestor do contrato constitui parte integrante do contrato a celebrar conforme disposto na alínea i) do artigo 96.<sup>o</sup> do CCP.

2 — Caso o gestor detete desvios, defeitos ou outras anomalias na execução do contrato, devem comunicá-los de imediato ao órgão competente, propondo, em relatório fundamentado, as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.

3 — Caberá ao gestor de contrato a responsabilidade de controlar a execução financeira, técnica e material do contrato.

4— O nome, e contactos do gestor de contrato do adjudicatário serão indicados no ofício Convite.

5 — A qualquer momento e sem necessidade de aviso prévio, o gestor do contrato pode solicitar informação ou realizar auditorias com vista à monitorização da qualidade e nível de desempenho da prestação de serviços e cumprimento das obrigações contratuais ou legais por parte do adjudicatário e, quando justificado, propor a aplicação de sanções em caso de incumprimento.

6 — O adjudicatário obriga-se a colaborar com o gestor do contrato na prestação de informações solicitadas por este ou na realização de auditorias, disponibilizando os meios que sejam necessários para o efeito.

Cláusula 34.<sup>a</sup>

#### **Foro competente**

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

**Cláusula 35.ª****Legislação aplicável**

Em tudo o não especialmente previsto no presente Caderno de Encargos, aplicar-se-ão as correspondentes disposições do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/08, de 19 de janeiro, alterado e republicado pelo Decreto – Lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto, na redação revista pela Lei 30/2021, de 21 de maio e decreto-Lei n.º 78/2022 de 7 de novembro, e subsidiariamente, a demais legislação subsidiária.

**PROCEDIMENTO PRÉ-CONTRATUAL POR CONSULTA PRÉVIA PARA A AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE  
AGENCIAMENTOS DE VIAGENS, ALOJAMENTO, TRANSPORTE E OUTROS SERVIÇOS COMPLEMENTARES,  
EM REGIME CONTÍNUO**

**CADERNO DE ENCARGOS**

**ANEXO I**

**Cláusulas Técnicas**

**Cláusula 1ª**

**Objeto**

Assegurar os serviços de agenciamento de viagens, transporte, alojamento e serviços similares, consoante as necessidades da entidade adjudicante, nos seguintes termos:

- a) A consulta e informação dos requisitos para prestação do serviço (por exemplo: vistos, necessidade de passaporte, validade do passaporte, entre outras), verificação das características que sejam críticas à segurança e funcionamento adequados do serviço (estabilidade política do país de destino, condições sanitárias, vacinação obrigatória, entre outras) e informação de potenciais greves das companhias aéreas;
- b) A procura constante do melhor preço tendo em conta os requisitos de serviço nos diversos sistemas disponíveis;
- c) A existência de um consultor de viagens, 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;
- d) A assistência nos aeroportos da Madeira, Lisboa e do Porto, para apoio nos procedimentos de check in e despacho de bagagem ou na resolução de algum imprevisto de última hora.
- e) A assistência a viagem dedicada à resolução de dificuldades que ocorram durante a viagem fornecida, disponível 24h/dia/365 dias/ano, garantindo a resolução de dificuldades, designadamente em caso de perda de documentos, perda de mala com seguro, perda de transporte, atraso ou cancelamento de transporte, entre outros

**Cláusula 2ª**

**Requisitos técnicos mínimos da prestação de serviços**

No âmbito do objeto do contrato, o adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:

- a) Requisitos constantes da cláusula 3.ª do anexo I do caderno de encargos;
- b) Aconselhamento na gestão dos orçamentos das viagens, alojamentos, transporte e outros serviços complementares;
- c) Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupança;
- d) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
- e) Prestar atendimento pelos seguintes canais: telefónico, e-mail e presencial.

**Cláusula 3ª****Requisitos funcionais**

1 — Na prestação de **Serviços de transporte aéreo** - consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de passagens aéreas regionais, nacionais e internacionais, o adjudicatário obriga-se a:

- a) Pesquisa e disponibilização de viagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais, em companhias regulares e low cost, aplicáveis a cada deslocação, de acordo com a solicitação da entidade adjudicante;
- b) Apresentar, pelo menos, duas propostas para a viagem;
- c) A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:
  - Das respetivas classes de voo;
  - Das tarifas mais económicas possíveis, incluindo tarifas com restrições e sem restrições, indicando em todas a validade das tarifas;
  - Da política de alteração e cancelamento de cada proposta apresentada;
  - Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a Câmara Municipal de Machico e indicar a validade dessa pré-reserva;



– Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem (por exemplo mudança de aeroporto que obrigue a aquisição de serviço de transfere, entre outros).

- d) Reserva, emissão e envio de passagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais, em companhias regulares e low cost, as quais devem ser acompanhadas de toda a informação útil sobre a viagem;
- e) Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
- f) Apresentação de opções de low-cost sempre que estas estejam disponíveis;
- g) Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adquirente através de correio eletrónico;
- h) Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;
- i) 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 do aeroporto e o local do alojamento/ evento);
- j) Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, para que a entidade adjudicante adjudica possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado.

2 — Na prestação de **Serviços de alojamento** consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de vouchers de alojamento em território regional, nacional e internacional, o adjudicatário obriga-se a:

- a) Consulta e informação da disponibilização sobre tarifas quer dos hotéis nacionais e internacionais indicados pela entidade adjudicante, sendo que em regra e preferencialmente deverão ser indicados orçamentos para hotéis até 3 estrelas;
- b) Excecionalmente, o adjudicatário pode apresentar orçamentos para estadia em hotéis com número de estrelas superior e, nos seguintes casos:
  - Quando se verifique preços mais económicos face a um hotel de três estrelas na zona limítrofe do local que se pretende;

- Inexistência de hotel até três estrelas no local ou inexistência de vaga;
- Quando se afigure economicamente mais vantajosa a estadia num hotel de mais de três estrelas no local por comparação com hotéis até três estrelas fora da zona limítrofe do local pretendido;
- c) Apresentar, pelo menos, duas alternativas para o alojamento dentro das condições solicitadas ou dentro de condições mais favoráveis.
- d) A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:
  - Da categoria do hotel, tipo de quarto e regime de alojamento;
  - Da informação das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com reembolso e sem reembolso, indicando em todas a validade das tarifas;
  - A política de alteração e cancelamento de cada proposta de alojamento apresentada;
  - Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para o Município de Machico e indicar validade dessa pré-reserva;
  - Da informação útil sobre o alojamento sugerido por ambas as partes, incluindo itinerários, serviços incluídos no regime de alojamento apresentado (nomeadamente, refeições, bebidas, entre outros), moradas, horários, acessibilidades;
  - Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que o Município de Machico deve fornecer;
  - Valor da taxa turística, incluída;
  - Outros elementos considerados relevantes.
- e) Reserva, emissão e envio para a entidade adquirente do(s) voucher(s) do alojamento, o qual deve ser acompanhado de toda a informação útil sobre a estadia, incluindo taxas turísticas.
- f) Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
- g) Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território regional, nacional e internacional;

- h) Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;
- i) 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 local do alojamento e o local do evento);
- j) Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;
- k) Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adjudicante.

3 — Na prestação de **Serviços de transporte ferroviário/rodoviário** consulta, reserva, alteração, revalidação, cancelamento e emissão do título de transporte ferroviário nacional e internacional, o adjudicatário obriga-se a:

- a) Consulta e informação da disponibilização da viagem de acordo com a solicitação da entidade adjudicante, a qual deve ser acompanhada:
  - Da respetiva classe e horário de partida e chegada;
  - Da política de alteração, reembolso e cancelamento da deslocação;
  - Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s);
  - Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem.
- b) Reserva, emissão e envio para a entidade adquirente dos bilhetes eletrónicos, os quais devem ser acompanhados de toda a informação útil sobre a viagem;
- c) Alteração e cancelamento da viagem.

4 — Na prestação de **Serviços de aluguer de viaturas** - consulta, reserva e emissão de vouchers de aluguer de viatura em território nacional e internacional:

- a) Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- b) Reserva e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;
- c) Emissão e envio para a entidade adquirente de vouchers eletrónicos sempre que seja possível;
- d) Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.;
- e) 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;
- f) Disponibilização de informação sobre o aluguer de viaturas (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar todos os dados do aluguer de acordo com o solicitado;
- g) Negociação de tarifas preferenciais com empresas de rent-a-car, para utilização da entidade adjudicante

5 – Na prestação de **outros serviços complementares** a contratar vinculam o adjudicatário a um conjunto de disposições relacionadas com:

- a) Informar da necessidade de requerer o serviço de transfere entre terminal aéreo e o hotel;
- b) Entregar a documentação física (ex: vouchers) nas instalações da entidade pública adquirente, sempre que necessário.
- c) Informar sobre a obrigatoriedade de emissão de visto nas deslocações a determinados destinos;
- d) Envio do(s) visto(s) o qual deve ser acompanhado de toda a informação pertinente.

6 – Gerir o processo para obtenção dos documentos necessários para a emissão das apólices de seguros.

7 – As tarifas/orçamentos que vierem a ser apresentados perante pedidos de serviços a ser efetuados ao longo da execução do contrato, devem ser mantidas no prazo mínimo indicado na proposta do adjudicatário.

Cláusula 4ª

**Níveis de serviço**

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

- a) Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h às 19h;
- b) 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;
- c) Garantir a entrega de orçamentos, no prazo máximo de 24 horas, e em casos de urgência e imprevisibilidade, no prazo máximo de 3 horas;
- d) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;
- e) Assegurar a existência de uma pessoa responsável, 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;
- f) Indicar uma ou mais pessoas responsáveis e os respetivos contactos (contacto telefónico direto e email) da(s) mesma(s), que possa(m) ser contactada(s) todos os dias úteis, das 19h às 09h do dia seguinte, aos fins-de-semana e feriados, das 00h às 24h, para questões pontuais e de muita urgência, referentes a marcações/reservas de viagens/aluguer de viaturas/alojamento ou outros, que possam decorrer no âmbito da prestação de serviços;
- g) Em caso de impossibilidade/indisponibilidade da(s) pessoa(s) indicada(s) nos termos da alínea anterior, é da responsabilidade do adjudicatário, indicar com a devida antecedência, outra(s) pessoa(s) que salvguarde(m) os serviços referidos na mencionada alínea;
- h) Caso não exista disponibilidade de alojamento, conforme reserva inicial, para além das obrigações legais, o adjudicatário deve proporcionar no prazo máximo de 1 hora e no local mais próximo, alojamento com características semelhantes à reserva inicial, devendo ainda indemnizar o Município de Machico em todas as despesas inerentes à respetiva alteração;
- i) A faturar discriminadamente todas as despesas, incluindo taxas de emissão e cancelamento.

## Cláusula 5ª

### **Execução dos Serviços**

- 1 — Os serviços serão executados mediante um pedido de fornecimento (PFo) da entidade adjudicante.
- 2 — A entidade adjudicante reserva o direito de consultar outros operadores de mercado de forma a verificar qual o preço mais vantajoso para a situação concreta, e determinar que o adjudicatário aplique os preços apresentados.
- 3 — A entidade adjudicante, ao abrigo do direito de consulta a outros operadores de mercado pode, ainda, apresentar ao adjudicatário, outras alternativas que se afigurem mais vantajosas.
- 4 — Nas situações referidas nos dois números anteriores, e caso o adjudicatário não possa acompanhar a alternativa ou melhorá-la, assiste à entidade adjudicante o direito de optar pela solução mais vantajosa, mesmo que apresentada por entidade diferente do adjudicatário.
- 5 — No caso de não ser optada a solução apresentada pelo Adjudicatário, e caso existam custos por cancelamento dos serviços já prestados, estes serão debitados à entidade adjudicante.
- 6 — De forma a verificar que o adjudicatário pratica os preços mais vantajosos de mercado, de acordo com as condições solicitadas por viagem, a entidade adjudicante, realiza, trimestralmente, consultas informais ao mercado. Se, das consultas informais realizadas, verificar que o adjudicatárioj) apresenta, por viagem, preço com um desvio superior a 5% face ao preço de mercado, aplica a penalidade respetiva.