

ÍNDICE

PARTE I CLAUSULAS JURÍDICAS	2
CLÁUSULA 1ª OBJETO DO CONTRATO	2
CLÁUSULA 2ª CONTRATO	2
CLÁUSULA 3ª PRAZO DO CONTRATO	3
CLÁUSULA 4ª OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO COCONTRATANTE	4
CLÁUSULA 5ª DESEMPENHO AMBIENTAL	8
CLÁUSULA 6ª POLÍTICA ANTIFRAUDE	8
CLÁUSULA 7ª TRABALHADORES AFETOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO	8
CLÁUSULA 8ª PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	8
CLÁUSULA 9ª OBJETO DO DEVER DE SIGILO	8
CLÁUSULA 10ª PREÇO CONTRATUAL	9
CLÁUSULA 11ª TAXAS DE SERVIÇO	9
CLÁUSULA 12ª CONDIÇÕES DE PAGAMENTO	10
CLÁUSULA 13ª RESPONSABILIDADES	11
CLÁUSULA 14ª FORÇA MAIOR	11
CLÁUSULA 15ª PENALIDADES CONTRATUAIS	12
CLÁUSULA 16ª RESOLUÇÃO POR PARTE DO CONTRAENTE PÚBLICO	14
CLÁUSULA 17ª RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE	15
CLÁUSULA 18ª SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL	15
CLÁUSULA 19ª COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES	15
CLÁUSULA 20ª FORO COMPETENTE	15
CLÁUSULA 21ª DESIGNAÇÃO DO GESTOR DO CONTRATO E ACOMPANHAMENTO	15
CLÁUSULA 22ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	16
PARTE II CLÁUSULAS TÉCNICAS	17
CLÁUSULA 23ª NÍVEIS DE SERVIÇOS GERAIS	17
CLÁUSULA 24ª NÍVEIS DE SERVIÇOS ESPECÍFICOS	19
CLÁUSULA 25ª EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	22

PARTE I
CLAUSULAS JURÍDICAS

CLÁUSULA 1ª OBJETO DO CONTRATO

1. O caderno de encargos 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 prestação de serviços de agenciamento de viagens, transportes e alojamentos para o Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto, designadamente a emissão, alteração e cancelamento de:

- a. Serviços de transporte aéreo – consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de passagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais;
- b. Serviços de alojamento – consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional, incluindo taxas turísticas;
- c. Serviços de transporte ferroviário/rodoviário – consulta, reserva, alteração, revalidação, cancelamento e emissão do título de transporte ferroviário/rodoviário nacional e internacional;
- d. Aluguer de viaturas;
- e. Seguros associados a viagens;
- f. Outros serviços complementares – transferes e vistos.

2. Incluem-se nesta prestação de serviços as viagens, transportes, alojamentos e serviços similares requeridos pelos serviços do Contraente Público que decorrem da sua atividade corrente bem como no âmbito de projetos financiados em execução à presente data e em novos projetos cujas candidaturas venham a ser aprovadas.

CLÁUSULA 2ª CONTRATO

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

- c. O presente caderno de encargos;
 - d. A proposta adjudicada;
 - e. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo 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. O contrato integra ainda o Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio e Discriminação da U. Porto:
- https://sigarra.up.pt/spup/pt/conteudos_geral.ver?pct_pag_id=1015464&pct_parametros=pv_unidade=764&pct_grupo=35873#35873
5. 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 3ª PRAZO DO CONTRATO

- 1. A execução do contrato inicia na data da aposição da última assinatura eletrônica do contrato e mantém-se em vigor pelo prazo de **12 (doze) meses**, eventualmente renovável por igual período até ao máximo de uma renovação, em conformidade com os respetivos termos e condições, bem como com o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
- 2. A renovação prevista no número anterior ocorre caso não seja denuncia, por qualquer das partes, com uma antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias da data da sua renovação.
- 3. O contrato extingue-se atingido o seu termo ou o preço contratual.
- 4. 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.
- 5. A prorrogação prevista no número anterior não pode determinar que o contrato tenha um prazo de execução superior a 3 anos.
- 6. Caso seja atingido o termo referido no número um e não seja atingido o montante referido na cláusula do preço contratual, o cocontratante não terá direito a qualquer indemnização.

CLÁUSULA 4ª OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO COCONTRATANTE

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 cocontratante as seguintes obrigações principais:

- a. Prestar os serviços em conformidade com as especificações técnicas identificadas no presente caderno de encargos e, que dele faz parte integrante e demais documentos contratuais, cumprindo integralmente o objeto do contrato;
- b. Prestar os serviços adicionais de valor acrescentado apresentados na proposta adjudicada, os quais se compromete executar sem custos adicionais para o contraente público;
- c. Aplicar a percentagem de desconto, que não poderá ser inferior àquela que resultar da proposta adjudicada;
- d. Garantir o tempo de manutenção das tarifas/orçamentos apresentado na proposta adjudicada, e que se compromete a executar;
- e. Praticar o preço do transporte aéreo, de alojamento e de outros serviços complementares (exceto vistos) praticado pelos operadores e/ou unidades hoteleiras ao prestador de serviços, deduzido, no mínimo, da respetiva percentagem de desconto constante da proposta adjudicada e acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido;
- f. O preço unitário das viagens em transporte ferroviário nacional não pode, em qualquer caso, ser superior ao praticado pela “CP – Comboios de Portugal, E.P.E.”, com aplicação do respetivo desconto resultante do acionamento do protocolo em vigor na Universidade do Porto com a CP – Comboios de Portugal, E.P.E, quando aplicável, no prazo máximo de vigência admitido, IVA incluído;
- g. O preço a pagar pelo visto não pode, em qualquer caso, ser superior ao valor tabelado pelos respetivos consulados;
- h. O pagamento de quaisquer impostos, taxas, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato em território nacional ou internacional, incluindo taxas turísticas em serviços de alojamento;
- i. Incluir seguro com cobertura COVID, ou outra doença (que impossibilite a viagem) e a possibilidade de cancelamento dos serviços, quando solicitado;
- j. Designar um consultor de viagem e um seu substituto que assegure que o fluxo de pedidos se processe de acordo com as condições da prestação de serviços definidas no presente caderno de encargos, e assegure a aplicação de tarifas associadas com companhias aéreas e com unidades hoteleiras preferenciais, ao nível local ou internacional;

- k. 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;
- l. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições da prestação de serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelo Cocontratante;
- m. 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;
- n. Respeitar a tramitação e formalidades impostas pelo Contraente Público no que respeita a requisições e reservas;
- o. 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, o Contraente Público poderá resolver o contrato ou aplicar penalidades;
- p. 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);
- q. Remeter trimestralmente relatório com informação dos serviços prestados, em formato a combinar com o Contraente Público que pode ser dispensado caso o Cocontratante disponibilize permanentemente a mesma informação via on-line (acesso internet);
- r. Reunir, sempre que solicitado, nas instalações do Contraente Público;
- s. 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 cocontratante;
- t. Manter registo válido no RNAVT-Registo Nacional de Agentes de Viagens e Turismo;
- u. Ser detentor de acesso a um sistema de distribuição global (GDS– Global Distribution System) que permita a integração dos protocolos em vigor da U. Porto;
- v. Apresentar ao contraente público, no prazo de 5 dias uteis a contar da data de início de execução do contrato, documento descritivo da plataforma eletrónica Online Booking – Tool (OBT), direcionada à interação entre as partes, identificando-a e apresentando a demonstração de utilização com aplicação de exemplos (poderá fazê-lo através de prints);
- w. Implementar uma plataforma eletrónica, Online Booking – Tool (OBT), para a articulação entre o cocontratante e o contraente público, 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 máximo de 15 dias úteis após solicitação por parte do contraente público;

- x. Apresentar documento comprovativo de que é detentor de uma plataforma eletrónica Online Booking – Tool (OBT), para a articulação entre o cocontratante e o contraente público, no prazo de 5 dias úteis, após solicitação do contraente público;
- y. Garantir a emissão atempada das faturas devidas;
- z. Dar cumprimento, a todo o momento, às obrigações legais relativas aos serviços prestados, assegurando a execução dos mesmos de acordo com as melhores regras técnicas e de arte conhecidas e praticadas;
- aa. Analisar e levar em consideração todas as situações e circunstâncias relevantes para a execução dos contratos, incluindo, entre outras e a título meramente exemplificativo, a informação prévia necessária, as circunstâncias de modo, tempo e lugar e os meios de modo a salvaguardar que os serviços serão prestados nos termos contratados, sem hiatos, falhas ou interrupções que pudessem ter sido previstas;
- bb. Assumir todos os riscos inerentes à prestação dos serviços, bem como aqueles que, em concreto, apenas sejam ou possam ser do conhecimento do cocontratante ou por este gerido em primeira linha;
- cc. Cumprir as políticas, práticas e procedimentos de segurança de informação do contraente público;
- dd. Cumprir o disposto no Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio e Discriminação no Trabalho da Universidade do Porto, cumprindo os princípios e o compromisso de não tolerância ao assédio assumido pela U. Porto, disponível no link:

https://sigarra.up.pt/spup/pt/conteudos_geral.ver?pct_pag_id=1015464&pct_parametros=pv_unidade=764&pct_grupo=35873#35873
- ee. Assegurar o cumprimento das especificações técnicas gerais quanto à emissão da fatura eletrónica, conforme disposto na cláusula referente às condições de pagamento, cumprindo a obrigação de identificar o n.º da nota de encomenda e o n.º de compromisso;
- ff. 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 do contraente público, assumindo, em cada momento, o respetivo risco de interface;
- gg. 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;

hh. Garantir a implementação de medidas técnicas de segurança adequadas à confidencialidade e à integridade da informação tratada;

2. Constituem ainda obrigações do cocontratante:

- 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 do contraente público;
- d. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;
- e. 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;
- f. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato;
- g. Respeitar as normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género, decorrentes do direito internacional, europeu, nacional ou regional;
- h. 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 do contraente público, e as respetivas apólices de seguros de acidentes de trabalho.

3. A título acessório, todos os relatórios, comunicações, atas, e demais documentos elaborados pelo cocontratante, devem ser integralmente redigidos em português, entregues em suporte de papel e digital, neste último caso em formato editável, respeitando as especificações técnicas do presente caderno de encargos.

CLÁUSULA 5ª DESEMPENHO AMBIENTAL

1. O cocontratante deve garantir as melhores práticas ambientais por forma a incluir as medidas necessárias a fim de assegurar a proteção do ar, da água, do solo, e de prevenir ou reduzir a poluição sonora, a produção de resíduos e o consumo energético, com o objetivo de alcançar um nível elevado de proteção do ambiente e minimizar os impactos ambientais.
2. O cocontratante deve igualmente garantir o correto encaminhamento dos eventuais resíduos produzidos no decorrer da execução do contrato, respeitando as boas práticas ambientais previstas na legislação em vigor.

CLÁUSULA 6ª POLÍTICA ANTIFRAUDE

Nos termos exarados na Política Antifraude, o contraente público exige que os intervenientes internos, bem como o cocontratante 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.

CLÁUSULA 7ª TRABALHADORES AFETOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. Os trabalhadores afetos ao contrato podem prestar a sua atividade em regime de contrato de trabalho a termo, desde que por período de tempo não inferior ao prazo de execução do contrato de aquisição de serviços.
2. O disposto nos números anteriores não se aplica a trabalhadores que executem tarefas ocasionais ou serviços específicos e não duradouros no âmbito da execução do contrato.

CLÁUSULA 8ª PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

O cocontratante obriga-se a dar cumprimento à legislação sobre Proteção de Dados, designadamente ao estabelecido no Regulamento Geral de Proteção de Dados e Lei de Execução do Regulamento Geral de Proteção de Dados, aprovada pela Lei nº 58/2019, de 08 de agosto, aceitando regular esta questão em acordo de tratamento de dados, caso seja considerado necessário, acordo esse que ficará a constar em anexo ao contrato e que dele fará parte integrante.

CLÁUSULA 9ª OBJETO DO DEVER DE SIGILO

1. O cocontratante deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao contraente público de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato.

2. 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.
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 cocontratante de serviços 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 cocontratante 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 10ª PREÇO CONTRATUAL

1. Pela execução de todas as prestações objeto do contrato a celebrar, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, o contraente público deve pagar ao cocontratante o preço de transporte aéreo, ferroviário, rodoviário, de alojamento e de outros serviços complementares efetivamente requisitados, até ao montante máximo de **499.000,00€ (quatrocentos e noventa e nove mil euros)**, acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, se aplicável, que limita o preço contratual no período máximo de vigência do contrato.
2. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, incluindo, nomeadamente, as despesas de alojamento, alimentação e 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.

CLÁUSULA 11ª TAXAS DE SERVIÇO

1. Na reserva, emissão, alteração e cancelamento de bilhetes de transporte ferroviário, de vouchers de alojamento, de bilhetes de transporte aéreo, de transferes, de aluguer de veículos e de seguros de viagem, na revalidação de bilhetes de transporte ferroviário nacional e/ou internacional, e ainda pelos processos de visto para qualquer país, incluindo Angola e Moçambique, não serão cobradas taxas de serviço.
2. No que se refere aos cancelamentos, apenas poderão ser cobrados os custos associados às políticas de cancelamento da “CP – Comboios de Portugal E.P.E.” (ou outra entidade que a substitua), das entidades ferroviárias estrangeiras, das unidades hoteleiras e das companhias aéreas.

3. Para efeitos do número anterior, o cocontratante deverá sempre informar o contraente público da política de cancelamento praticada naquela viagem/alojamento sob pena de, caso não haja essa comunicação e se verifique o cancelamento, o contraente público não assumir quaisquer expensas.

CLÁUSULA 12ª CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

1. As quantias devidas pelo contraente público, nos termos das cláusulas anteriores, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção pelo mesmo das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. A respetiva obrigação de pagamento é exigível mediante a emissão dos documentos de viagem aérea, ferroviária/rodoviária, de alojamento, de *transfer*, de visto, de aluguer de viaturas e seguros associados a viagens.
3. As faturas deverão ser emitidas em nome Universidade do Porto – Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar, com referência aos documentos que lhe deram origem, devendo fazer menção aos seguintes dados, consoante o caso e sem prejuízo daqueles que forem legalmente exigidos:
 - a. N.º da encomenda (corresponde ao n.º da nota de execução de contrato)
 - b. Descrição dos serviços prestados e respetivas quantidades;
 - c. Valor dos serviços prestados e taxa de desconto aplicada;
 - d. Unidade orgânica requisitante: Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar da Universidade do Porto;
 - e. Endereço da unidade orgânica: R. Jorge de Viterbo Ferreira 228, 4050-313 Porto;
 - f. Descrição do(s) Projeto(s), se aplicável;
 - g. No caso dos projetos subsidiados mencionar no descritivo que a aquisição se enquadra no âmbito do projeto, cuja designação constará da Requisição.
4. A fatura deverá ser acompanhada de documento com discriminação de todos os serviços prestados, contendo: n.º nota de execução do contrato, descrição do serviço, período, designação do beneficiário, valor e n.º apólice de seguro, quando aplicável.
5. Em caso de discordância por parte do contraente público, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao cocontratante, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o cocontratante obrigado a prestar os esclarecimentos necessários e/ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
6. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto nos números anteriores, as faturas são pagas através de transferência bancária.

7. A emissão de faturas eletrónicas por parte do Cocontratante deve cumprir os requisitos legais inerentes à emissão das mesmas, constantes do manual disponível para consulta no link:

https://sigarra.up.pt/spup/pt/conteudos_geral.ver?pct_pag_id=1015464&pct_parametros=pv_unidade=786&pct_grupo=35870#35870

8. O contraente público não se responsabiliza pelo não cumprimento ou incumprimento defeituoso das especificações técnicas referentes ao sistema de faturação eletrónica.

CLÁUSULA 13ª RESPONSABILIDADES

1. O cocontratante responde perante o contraente público 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, o cocontratante 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 o contraente público vier a ser demandado por terceiros por prejuízos causados pelo cocontratante, 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 cocontratante 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 14ª FORÇA MAIOR

1. Não podem ser impostas penalidades ao cocontratante, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:

- a. Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do cocontratante, na parte em que intervenham
 - b. Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do cocontratante 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 cocontratante de deveres ou ónus que sobre ele recaiam.
 - d. Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo cocontratante de normas legais.
 - e. Incêndios ou inundações com origem nas instalações do cocontratante 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 cocontratante 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 15ª PENALIDADES CONTRATUAIS

1. Pelo incumprimento, cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento das obrigações emergentes do contrato, o contraente público pode exigir do cocontratante 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. Pelo incumprimento do n.º 6 da cláusula 25ª como 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 do prazo definido para a implementação de plataforma eletrónica Online Booking – Tool (OBT), será aplicada uma penalidade no valor de 100,00€ (cem euros) por cada dia de atraso;
- e. 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 cada hora de incumprimento, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, até 10% do preço total do serviço requisitado;
- f. Pelo incumprimento, cumprimento defeituoso ou mora no cumprimento nos tempos de resposta a pedidos apresentado pelo cocontratante, 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;
- g. Pelo incumprimento do tempo de manutenção das tarifas/orçamentos propostos, será aplicada uma penalidade correspondente a 100% do valor de agravamento da tarifa;
- h. Pelo incumprimento na emissão de faturas devidas, no âmbito de projetos financiados, poderá ser aplicada uma penalidade de valor correspondente a 100% do valor da não elegibilidade da despesa;

- i. Pelo incumprimento na emissão de faturas devidas, e sem prejuízo da sanção aplicada no número anterior, poderá ser aplicada uma penalidade correspondente a 1% do preço dos serviços não faturados, por cada dia de atraso;
 - j. 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, o contraente público pode exigir do cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária até 1% do preço contratual por cada incumprimento;
 - k. 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, o contraente público tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
 3. O contraente público 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 o contraente público 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 o contraente público exija uma indemnização pelo dano excedente.

CLÁUSULA 16ª RESOLUÇÃO POR PARTE DO CONTRAENTE PÚBLICO

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previstos na lei, o contraente público pode resolver o contrato, a título sancionatório nos seguintes casos:
 - a) Violação grave ou reiterada de qualquer das obrigações que incumbem ao cocontratante;
 - b) Violação dos princípios e compromissos de não tolerância ao assédio assumidos pela U.Porto;
 - c) Violação reiterada no incumprimento de emissão de faturas em tempo útil;
2. Entende-se por incumprimento reiterado a verificação da prática de preço superiores em pelo menos 4 situações.

CLÁUSULA 17ª RESOLUÇÃO POR PARTE DO COCONTRATANTE

O cocontratante pode resolver o contrato nos casos previstos no artigo 332º do CCP.

CLÁUSULA 18ª SUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL

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

CLÁUSULA 19ª COMUNICAÇÕES E NOTIFICAÇÕES

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, nos termos do Código dos Contratos Públicos, estas devem ser dirigidas, através de correio eletrónico, nos termos do artigo 468.º do CCP, para os respetivos endereços eletrónicos, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

CLÁUSULA 20ª FORO COMPETENTE

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

CLÁUSULA 21ª DESIGNAÇÃO DO GESTOR DO CONTRATO E ACOMPANHAMENTO

1. Nos termos do artigo 290.º-A, é designado o seguinte gestor do contrato em nome do contraente público, bem como o seu substituto no caso de ausências e impedimentos:
 - a. Gestor do Contrato: Fernanda Oliveira | Dirigente intermédia de 2º grau do Serviço de Manutenção, Serviço de Reprografia, Informática e Audiovisuais do ICBAS | Email.: fcoliveira@icbas.up.pt | Telf.: 220 428 064.
 - b. Substituto do Gestor de Contrato: Elizabeth Magalhães | Técnica Superior do Serviço de Apoio Geral ICBAS | Email.: epmagalhaes@icbas.up.pt | Telf.: 220 428 071.
2. 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 cocontratante e, quando justificado, propor a aplicação de sanções em caso de incumprimento.

3. O cocontratante 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 22ª LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

O contrato é regulado pelo disposto no Código dos Contratos Públicos e restante legislação aplicável.

PARTE II
CLÁUSULAS TÉCNICAS

CLÁUSULA 23ª NÍVEIS DE SERVIÇOS GERAIS

1. O Cocontratante deve assegurar os serviços de agenciamento de viagens, transporte, alojamento e serviços similares, consoante as necessidades do contraente público, 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. Juntamente com o envio de cotação, remeter:
 - i. O preço praticado pelo operador e/ou unidade hoteleira ao cocontratante;
 - ii. Documento comprovativo daquele preço extraído, nomeadamente, através do sistema de reserva utilizado, ou documento equivalente;
 - iii. Percentagem de desconto, que não poderá ser inferior àquela que resultar da proposta adjudicada;
- d. 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;
- e. A assistência nos aeroportos de Lisboa e do Porto, para apoio nos procedimentos de *check in* e despacho de bagagem ou na resolução de algum imprevisto de última hora;
- f. 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 no prazo máximo de 1 (uma) hora, designadamente em caso de perda de documentos, perda de mala com seguro, perda de transporte, atraso ou cancelamento de transporte, entre outros;
- g. Quando as requisições de viagens de comboio efetuadas respeitarem a trabalhadores do Contraente Público, se assim for solicitado, deve ser acautelado o acionamento do Protocolo em vigor na Universidade do Porto, disponibilizado ao cocontratante na fase de celebração do contrato;
- h. Quando os serviços de alojamento respeitarem a unidades hoteleiras que detenham contrato em vigor com o Contraente Público, por questões de proximidade às suas instalações, e caso

haja impossibilidade de acompanhamento de preços por parte do Cocontratante, o Contraente Público reserva o direito de proceder à aquisição desses serviços diretamente à unidade hoteleira.

- i. Manter acesso a um sistema de distribuição global (GDS– Global Distribution System) que permita a integração dos protocolos em vigor da U. Porto;
 - j. Disponibilizar plataforma eletrónica, Online Booking – Tool (OBT), para a articulação entre a o cocontratante e o contraente público, de reservas e emissões de passagens aéreas, reservas de hotéis e aluguer de viaturas, bem como reservas e emissões de bilhetes de comboio;
2. O Cocontratante, no que se refere aos **tempos de resposta** deve assegurar que:
- a. As respostas aos pedidos de serviços, designadamente orçamentos, alterações, esclarecimentos, entre outros, sejam efetuadas no limite máximo de 4 horas após solicitação eletrónica e, em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de 90 minutos, desde que a comunicação evidencie essa situação;
 - b. As emissões e entrega de documentações sejam efetuadas até 4 horas após a confirmação da emissão dos serviços e, em casos de urgência e imprevisibilidade, no limite máximo de 90 minutos;
 - c. As respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias.
3. Entende-se por “resposta a pedidos” a análise e apresentação de solução clara e concreta à questão colocada pelo contraente público, não sendo consideradas respostas que evidenciem apenas a sua receção ou encaminhamento para tratamento.
4. Entende-se por pedidos de serviços de carácter normal, todos os pedidos que não evidenciem situação de urgência e imprevisibilidade.
5. O Cocontratante, no que se refere a tempo de manutenção das tarifas/orçamentos deve assegurar que as tarifas/orçamentos que vierem a ser apresentados perante pedidos de serviços a ser efetuados ao longo da execução do contrato, sejam mantidas no prazo apresentado na proposta do cocontratante, não podendo este prazo ser inferior a 4 horas, sendo os tempos de resposta indicados considerados corridos.
6. Entende-se por tempo de manutenção das tarifas/orçamentos, o tempo mínimo que o cocontratante se propõe manter as tarifas/orçamentos que vierem a ser apresentados perante pedido de serviços a ser efetuados ao longo da execução do contrato. Os tempos de manutenção indicados são considerados corridos.
7. Os tempos de resposta são contados em dias úteis nos períodos de tempo compreendidos entre as 9h00 e as 19h00, em dias úteis.

CLÁUSULA 24ª NÍVEIS DE SERVIÇOS ESPECÍFICOS

1. Na prestação de serviços de *transporte aéreo*, que compreende consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de passagens aéreas nacionais, europeias e/ou intercontinentais, o Cocontratante obriga-se a:
 - a. Consulta e informação da disponibilização de viagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais, em companhias regulares e low cost, de acordo com a solicitação do Contraente Público;
 - b. Apresentar, pelo menos, duas propostas para a viagem;
 - c. A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:
 - i. Das respetivas classes de voo;
 - ii. Das tarifas mais económicas possíveis, incluindo tarifas com restrições e sem restrições, indicando em todas a validade das tarifas;
 - iii. Da política de alteração e cancelamento de cada proposta apresentada;
 - iv. Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a Universidade do Porto e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - v. 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 para o Contraente Público 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. Alterar e cancelar a viagem, caso venha a ser solicitado pelo contraente público, salvo se a política de alteração e cancelamento da opção especificamente solicitada pelo contraente público não o permitir;
2. Na prestação de serviços de *transporte ferroviário/rodoviário*, que compreende a consulta, reserva, alteração, revalidação, cancelamento e emissão do título de transporte ferroviário nacional e/ou internacional, o Cocontratante obriga-se a:
 - a. Consulta e informação da disponibilização da viagem de acordo com a solicitação do Contraente Público, a qual deve ser acompanhada:
 - i. Da respetiva classe e horário de partida e chegada;
 - ii. Da política de alteração, reembolso e cancelamento da deslocação;

- iii. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a Universidade do Porto deve fornecer;
 - iv. 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.
3. Para prestação de serviços de *alojamento*, que compreende consulta, reserva, alteração, cancelamento e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e/ou internacional, incluindo taxas turísticas, o Cocontratante obriga-se a:
- a. Consulta e informação da disponibilização sobre tarifas quer dos hotéis nacionais e internacionais indicados pelo Contraente Público, nomeadamente quando se tratar de unidades hoteleiras internacionais recomendadas por organizações parceiras da U.Porto, quer sugeridos pelo Cocontratante dentro das condições solicitadas, sendo que em regra e preferencialmente deverão ser indicados orçamentos para hotéis até 3 estrelas;
 - b. Excecionalmente, o Cocontratante pode apresentar orçamentos para estadia em hotéis com número de estrelas superior e, nos seguintes casos:
 - i. Quando se verifique preços mais económicos face a um hotel de três estrelas na zona limítrofe do local que se pretende;
 - ii. Inexistência de hotel até três estrelas no local ou inexistência de vaga;
 - iii. 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:
 - i. Da categoria do hotel, tipo de quarto e regime de alojamento;
 - ii. Da informação das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com reembolso e sem reembolso, indicando em todas a validade das tarifas;
 - iii. A política de alteração e cancelamento de cada proposta de alojamento apresentada;
 - iv. Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a Universidade do Porto e indicar a validade dessa pré-reserva;

- v. Da informação útil sobre o alojamento sugerido por ambas as partes, incluindo itinerários, serviços incluídos no regime de alojamento apresentado (nomeadamente, refeições, bebidas, entre outros), moradas, horários, acessibilidades;
 - vi. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a Universidade do Porto deve fornecer;
 - vii. Valor da taxa turística, incluída;
 - viii. Outros elementos considerados relevantes.
- e. Reserva, emissão e envio para a entidade adquirente e ao Hóspede (quando foi previamente disponibilizado o contacto de email do hóspede) do(s) voucher(s) do alojamento, o qual deve ser acompanhado de toda a informação útil sobre a estadia, incluindo taxas turísticas.
 - f. Alterar e cancelar a viagem, caso venha a ser solicitado pelo contraente público, salvo se a política de alteração e cancelamento da opção especificamente solicitada pelo contraente público não o permitir.
4. Para prestação de aluguer e viaturas e seguros:
- a. Apresentar as tarifas mais económicas;
 - b. Gerir o processo para obtenção dos documentos necessários para o aluguer das viaturas e emissão das apólices de seguros;
5. Para a prestação de outros serviços complementares, o Cocontratante obriga-se a:
- a. Informar sobre a obrigatoriedade de emissão de visto nas deslocações a determinados destinos e outras indicações que possam ser pertinentes, nomeadamente no campo da saúde pública;
 - b. Gerir todo o processo de obtenção de vistos com máxima rapidez e com o mínimo envolvimento por parte da Universidade do Porto;
 - c. Envio à Universidade do Porto do(s) visto(s) o qual deve ser acompanhado de toda a informação pertinente;
 - d. Informar da necessidade de requerer o serviço de transfere;
 - e. Sempre que se tratar de Alojamento Local ou de alojamento com horário de acesso restrito, que toda a informação necessária, nomeadamente horários de entrada, seja previamente acordada, por ambas as partes.
6. 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 cocontratante.

7. Os pedidos de alteração e cancelamento, que impliquem o pagamento da taxa adicional carecem de autorização prévia por parte do Gestor do Contrato, sob pena de invalidade do pedido.

CLÁUSULA 25ª EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Os serviços serão executados mediante uma Requisição do Contraente Público.
2. O Contraente Público 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 Cocontratante aplique os preços apresentados.
3. O Contraente Público, ao abrigo do direito de consulta a outros operadores de mercado pode, ainda, apresentar ao Cocontratante, outras alternativas que se afigurem mais vantajosas.
4. Nas situações referidas nos dois números anteriores, e caso o Cocontratante não possa acompanhar a alternativa ou melhorá-la, assiste ao Contraente Público o direito de optar pela solução mais vantajosa, mesmo que apresentada por entidade diferente do Cocontratante.
5. No caso de não ser optada a solução apresentada pelo Cocontratante, e caso existam custos por cancelamento dos serviços já prestados, estes serão debitados ao Contraente Público.
6. De forma a verificar que o Cocontratante pratica os preços mais vantajosos de mercado, de acordo com as condições solicitadas por viagem, o contraente público, realiza, trimestralmente, consultas informais ao mercado. Se, das consultas informais realizadas, verificar que o Cocontratante apresenta, por viagem, preço com um desvio superior a 5% face ao preço de mercado, aplica a penalidade respetiva.