

Secretaria-Geral

CONTRATO**"PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS E ALOJAMENTO"**

Entre:

Autoridade de Segurança Alimentar e Económica, sito na Rua Rodrigo da Fonseca n.º 73 , em Lisboa, número de Identificação Fiscal 600080986, neste acto representado pela licenciada Maria Ermelinda Carrachás, na qualidade de Secretária-Geral da Ministério da Economia, ao abrigo de poderes delegados por despacho de 09.09.2013, por licenciado Francisco Lopes, na qualidade de Inspector-geral, nos termos do n.º 1 do artigo 109.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), doravante designado **Primeiro Outorgante**.

e

ELOCT – Agência de Viagens e Turismo, S.A., com sede na Avenida do Brasil, n.º 43 – 2.º dto., 1700-062 Lisboa, pessoa coletiva n.º 508 314 925, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de 422.560,00 €, Chefe do Consórcio, qualidade em que outorgou o "Acordo Quadro de Viagens, Transportes Aéreos e Alojamento – 2011" celebrado com a ANCP (Agência Nacional de Compras Públicas), em representação do Consorte Osiris – Viagens e Turismo, Lda., com o número único de pessoa coletiva e matrícula 505259397, com sede na Rua Gomes Freire, n.º 191-A, 1150-178 em Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de 100 000,00 €, neste ato representada por Joaquim Jesus Ferreira, titular do cartão de cidadão n.º [REDACTED] e do número de contribuinte n.º [REDACTED] residente na [REDACTED] com plenos poderes para outorgar este contrato, doravante designado **Segundo Outorgante**.

E tendo em consideração que:

- a) A decisão de contratar foi tomada por despacho de 09.09.2013, por licenciado Francisco Lopes, na qualidade de Inspector-geral, nos termos do n.º 1 do artigo 36.º do CCP.
- b) A adjudicação e aprovação da minuta do contrato foram autorizadas por despacho de 03-12-2013; exarado na informação n.º DSCPP/UMC/2033/2013/SG, de 03-12-2013, pela Secretária-Geral do Ministério da Economia, Licenciada Maria Ermelinda Carrachás, ao abrigo de poderes delegados pelo citado despacho de 09.09.2013, nos termos do n.º 1 do artigo 109.º do CCP





Secretaria-Geral

É celebrado o presente contrato, nos seguintes termos:

Cláusula 1.^a
Objeto do Contrato

1. O presente contrato tem por objeto a prestação pelo Segundo Outorgante ao Primeiro Outorgante de aquisição de serviços de viagens e alojamento.
2. Os serviços previstos são os seguintes:
 - a) Serviços de transporte aéreo – consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais;
 - b) Serviços de alojamento – consulta, reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
 - c) Serviços de transporte ferroviário – consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais;
 - d) Serviços de aluguer de viaturas (rent-a-car) – Consulta, reserva e emissão de vouchers de aluguer de viatura em território nacional e internacional, sendo que a prestação deste serviço só poderá ser efetuada quando associada a pelo menos um dos serviços indicados nas alíneas a), b) e c).

Cláusula 2.^a
Clausulado do contrato

Na execução da prestação de serviços que constitui o objeto deste contrato e de todos os atos que lhe digam respeito, o segundo outorgante, obriga-se a dar cumprimento ao disposto no clausulado do caderno de encargos do concurso limitado por prévia qualificação, designado por "Acordo quadro de viagens, transportes aéreos e alojamento (ANCP/AQ 17/março 2011), do convite do procedimento 22/UMC/2013 (aquisição de serviços de viagens e alojamento), e da proposta apresentada pelo Segundo Outorgante.

Cláusula 3.^a
Consorte Prestador dos Serviços



Secretaria-Geral

O Segundo Outorgante, na qualidade de chefe de consórcio, indica Osíris – Viagens e Turismo, Lda., com o número único de pessoa coletiva e matrícula 505259397, com sede na Rua Gomes Freire, n.º 191-A, 1150-178 Lisboa, matriculada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa, com o capital social de 100 000,00, como o consorte responsável pela prestação de serviços de viagens e alojamento objeto do presente contrato.

Cláusula 4.ª
Duração da Prestação de Serviços

O contrato terá o seu início a 1 de janeiro de 2014 e termina no dia 31 de dezembro de 2014.

Cláusula 5.ª
Obrigações do Prestador de Serviços

Constituem obrigações do prestador de serviços:

- a) Os requisitos técnicos constantes do **Anexo A** ao presente contrato;
- b) Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
- c) Garantia de aplicação da política de viagens do primeiro outorgante;
- d) Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupanças;
- e) Análise conjunta dos relatórios estatísticos de poupanças por viagem / estadia;
- f) Controlo dos desvios face aos objetivos e implementação de ações corretivas;
- g) Coordenação com o responsável operacional do primeiro outorgante para assegurar uniformidade dos serviços;
- h) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
- i) Ser acreditado pela International Air Transport Association (IATA);
- j) Manter acesso a um sistema de distribuição global (GDS – Global Distribution System);
- k) Prestar atendimentos pelos seguintes canais: telefónico, e-mail e presencial;

Cláusula 6ª
Níveis de serviço

1. O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:



Secretaria-Geral

- a) Garantir atendimento presencial todos os dias úteis das 9h às 19h;
 - b) Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h às 19h,
 - c) Garantir atendimento por correio eletrónico todos os dias úteis das 9h às 19h, assegurando um tempo máximo de 2 horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico;
 - d) Garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 1%, na faturação e em quaisquer outras situações que não cumpram, por motivo imputável ao prestador do serviço, as especificações exigidas e os pedidos efetuados pelo primeiro outorgante;
 - e) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;
 - f) Assegurar a emissão dos relatórios de gestão, de acordo com a periodicidade estabelecida no modelo de reporte referido no artigo 23.º do caderno de encargos do acordo quadro;
2. Assegurar a existência de um gestor de cliente, 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.
 3. Além dos níveis referidos no n.º 1 do presente artigo, o Segundo Outorgante obriga-se ainda garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e em casos de urgência e imprevisibilidade o prazo máximo será de 3 horas para entrega de orçamentos.

Cláusula 7.ª

Determinação do Preço Contratual

1. Considerando a especificidade da aquisição da prestação de serviços em apreço, em que se adquire uma taxa de desconto e taxas de serviços, a formação do preço contratual resulta dos serviços disponibilizados ao primeiro outorgante, com a aplicação de um desconto percentual de 6,30 % sobre o valor total da fatura e cobrança de taxas de serviço, prevendo-se que o presente contrato tenha o preço contratual máximo estimado de € 20.000.00, (vinte mil euros).
2. O Primeiro Outorgante procederá, única e exclusivamente, ao pagamento da prestação de serviços de viagens e alojamento que efetivamente venha a necessitar e adquirir junto do prestador de serviços, ou seja, dos serviços que efetivamente venham a ser fornecidos e prestados.



Secretaria-Geral

Cláusula 8.^a
Taxas de serviço

As taxas de serviço máximas a aplicar pelo prestador de serviços são as constantes do **Anexo B** ao presente contrato.

Cláusula 9.^a
Condições de Pagamento

1. O pagamento será efetuado mediante a apresentação ao primeiro outorgante, de fatura emitida com base nos serviços prestados e devidamente confirmados pelo primeiro outorgante.
2. As faturas vencem-se no prazo de 30 (trinta) dias a contar da sua receção pelo primeiro outorgante.
3. No caso de incumprimento do prazo referido no número anterior, o primeiro outorgante incorre no dever de pagar juros de mora à taxa legal.

Cláusula 10.^a
Casos Fortuitos ou de Força Maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidades se, por caso de fortuito ou força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no contrato.
2. Entende-se por caso fortuito ou de força maior qualquer situação ou acontecimento imprevisível e excepcional, independente da vontade das partes, e que não derive de falta ou negligência de qualquer delas.
3. A parte a invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar tais situações à outra parte, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

Cláusula 11.^a
Sigilo

1. O segundo outorgante obriga-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre os assuntos constantes do presente contrato e a tratar como confidencial toda a informação a que tenha acesso no âmbito da execução do contrato, sendo esta



Secretaria-Geral

obrigação extensível aos seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que as mesmas envolvam.

2. Excluem-se do âmbito do número anterior toda a informação gerada por força da execução do contrato, bem como os assuntos ou conteúdo de documentos que por força de disposição legal tenham de ser publicados e/ou sejam do conhecimento público.

Cláusula 12.ª
Emissão de Relatórios de Gestão

O segundo outorgante deverá emitir relatórios de gestão nos termos definidos no Acordo Quadro.

Cláusula 13.ª
Penalidades por Incumprimento dos de Níveis de Serviço

O incumprimento dos níveis de serviço, bem como a falta de entrega dos relatórios de gestão confere ao primeiro outorgante o direito de ser indemnizado através da aplicação de pena pecuniária descontada na fatura relativa ao período em que se verificou o incumprimento, nos termos definidos no Acordo Quadro.

Cláusula 14.ª
Disposições finais

1. O presente contrato está redigido em 9 (nove) folhas e respetivos anexos, que vão ser rubricadas pelos outorgantes.
2. Todas as despesas a efetuar para a legalização do presente contrato, são da responsabilidade do segundo outorgante.
3. O segundo outorgante apresentou:
 - a. Declaração comprovativa de não ser devedor à Segurança Social;
 - b. Declaração comprovativa da situação tributária regularizada passada pela Repartição de Finanças;
 - c. Certidão permanente do Registo Comercial;
 - d. Certidões de registo criminal de todos os titulares dos órgãos sociais de administração;



Secretaria-Geral

- e. Declaração emitida conforme modelo constante do anexo II do CCP, de acordo com o disposto na alínea a) do n.º 1 do artigo 81º do mesmo código.
- 4. A despesa associada ao presente contrato está prevista no orçamento de 2014.
- 5. O presente contrato é elaborado em dois exemplares de igual conteúdo, sendo um exemplar para cada um dos outorgantes.

Lisboa, 27 de Dezembro de 2013

PRIMEIRO OUTORGANTE

SEGUNDO OUTORGANTE

ANEXO A

ANEXO A	
Prestação de serviços de viagens	
Descrição da prestação de serviços de viagens	
1. Transporte Aéreo:	
1.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;	
1.2. Apresentação de opções de voos directos sempre que estes estejam disponíveis;	
1.3. Apresentação de opções de low-cost sempre que estas estejam disponíveis;	
1.4. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;	
1.5. Emissão de bilhetes electrónicos e envio para a entidade adquirente através de correio electrónico;	
1.6. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;	
1.7. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade 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);	
1.8. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio electrónico, por forma a que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;	
1.9. Negociação de um desconto sobre a tarifa full-flex em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;	
1.10. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias aéreas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;	
1.11. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da respectiva entidade;	
1.12. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da entidade adquirente, sempre que existam.	
2. Alojamento:	
2.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;	
2.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;	
2.3. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;	
2.4. Emissão e envio para entidade adquirente de vouchers electrónicos, sempre que seja possível;	
2.5. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;	
2.6. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o local do alojamento e o local do evento);	
2.7. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio electrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;	
2.8. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adquirente;	
2.9. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;	
2.10. Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da respectiva Entidade;	
2.11. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da entidade adquirente, sempre que existam.	





Secretaria-Geral

3. Transporte Ferroviário:

- 3.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- 3.2. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais;
- 3.3. Emissão e envio para a entidade adquirente de bilhetes electrónicos, sempre que as companhias de transporte ferroviário o permitam;
- 3.4. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;
- 3.5. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal ferroviário e o local do alojamento/ evento);
- 3.6. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio electrónico, por forma a que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
- 3.7. Negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;
- 3.8. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias ferroviárias no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;
- 3.9. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da respectiva entidade;
- 3.10. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias de transporte ferroviário a favor da entidade adquirente, sempre que existam.

4. Aluguer de Viaturas (Rent-a-car):

- 4.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- 4.2. Reserva e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;
- 4.3. Emissão e envio para a entidade adquirente de vouchers electrónicos sempre que seja possível;
- 4.4. Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.;
- 4.5. 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;
- 4.6. Disponibilização de informação sobre o aluguer de viaturas (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio electrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados do aluguer de acordo com o solicitado;
- 4.7. Negociação de tarifas preferenciais com empresas de rent-a-car, para utilização da entidade adquirente;
- 4.8. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com empresas de rent-a-car no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;
- 4.9. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da respectiva entidade;
- 4.10. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das empresas de rent-a-car a favor da entidade adquirente, sempre que existam.

5. Outros Serviços Complementares:

- 5.1. Transferes – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel;
- 5.2. Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do "viajante";
- 5.3. Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, vouchers, vistos) nas instalações da entidade adquirente, ou em locais definidos caso a caso.

Secretaria-Geral

ANEXO B

Viagens Transportes Aéreos e Alojamentos

Taxa de serviço proposta para transporte aéreo		Tx. Serviço €	Ponderação
Código	Taxa de serviço proposta para transporte aéreo		
Emissão			
AEN	Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião Nacional	0,0100	15%
AEE	Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião Europa	0,0100	70%
AEI	Taxa de serviço proposta para emissão de bilhete de avião Intercontinental	0,0100	15%
Alteração			
AAN	Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião Nacional	0,0100	15%
AAE	Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião Europa	0,0100	70%
AAI	Taxa de serviço proposta para alteração de bilhete de avião Intercontinental	0,0100	15%
Cancelamento			
ACN	Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião Nacional	0,0100	15%
ACE	Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião Europa	0,0100	70%
ACI	Taxa de serviço proposta para cancelamento de bilhete de avião Intercontinental	0,0100	15%
Taxa de serviço proposta para alojamento		Tx. Serviço €	
Emissão			
HEN	Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de hotel Nacional	0,0100	40%
HEI	Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de hotel Internacional	0,0100	60%
Alteração			
HAN	Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de hotel Nacional	0,0100	40%
HAI	Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de hotel Internacional	0,0100	60%
Cancelamento			
HCN	Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de hotel Nacional	0,0100	40%
HCI	Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de hotel Internacional	0,0100	60%
Taxa de serviço proposta para transporte ferroviário		Tx. Serviço €	
Emissão			
CEN	Taxa de serviço proposta para emissão de título de transporte ferroviário Nacional	0,0100	80%
CEI	Taxa de serviço proposta para emissão de título de transporte ferroviário Internacional	0,0100	20%
Alteração			
CAN	Taxa de serviço proposta para alteração de título de transporte ferroviário Nacional	0,0100	80%
CAI	Taxa de serviço proposta para alteração de título de transporte ferroviário Internacional	0,0100	20%
Cancelamento			
CCN	Taxa de serviço proposta para cancelamento de título de transporte ferroviário Nacional	0,0100	80%
CCI	Taxa de serviço proposta para cancelamento de título de transporte ferroviário Internacional	0,0100	20%
Taxa de serviço proposta para aluguer de viaturas		Tx. Serviço €	
Emissão			
REN	Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de aluguer de viatura em território Nacional	0,0100	64%
REI	Taxa de serviço proposta para emissão de voucher de aluguer de viatura em território Internacional	0,0100	36%
Alteração			
RAN	Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de aluguer de viatura em território Nacional	0,0100	64%
RAI	Taxa de serviço proposta para alteração de voucher de aluguer de viatura em território Internacional	0,0100	36%
Cancelamento			
RCN	Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de aluguer de viatura em território Nacional	0,0100	64%
RCI	Taxa de serviço proposta para cancelamento de voucher de aluguer de viatura em território Internacional	0,0100	36%

Taxa de serviço proposta para outros serviços complementares		Tx. Serviço €	Ponderação
Emissão			
SEN	Taxa de serviço proposta para emissão de transferes	0,0100	44%
SEI	Taxa de serviço proposta para emissão de vistos	0,0100	24%
SEE	Taxa de serviço proposta para emissão e entrega de documentos	0,0100	32%
Alteração			
SAN	Taxa de serviço proposta para alteração de transferes	0,0100	44%
SAI	Taxa de serviço proposta para alteração de vistos	0,0100	24%
SAV	Taxa de serviço proposta para alteração de entrega de documentos	0,0100	32%
Cancelamento			
SCN	Taxa de serviço proposta para cancelamento de transferes	0,0100	44%
SCI	Taxa de serviço proposta para cancelamento de vistos	0,0100	24%
SED	Taxa de serviço proposta para cancelamento de entrega de documentos	0,0100	32%
Desconto Percentual sobre o Valor Total da Factura (DVTf)		6,300%	
Prazo de validade da proposta		66,000%	