

Concurso limitado por prévia qualificação para a celebração  
de acordo quadro para a prestação de serviços de viagens e  
alojamentos

CADERNO DE ENCARGOS

ANCP – Outubro de 2009

## Índice

PARTE I Do acordo quadro .....	4
Secção I Disposições gerais .....	4
Artigo 1.º Definições .....	4
Artigo 2.º Identificação e objecto do concurso .....	5
Artigo 3.º Prazo de vigência .....	6
Artigo 4.º Forma e documentos contratuais .....	6
Secção II Obrigações das entidades intervenientes .....	7
Artigo 5.º Obrigações dos prestadores de serviços .....	7
Artigo 6.º Obrigações das entidades adquirentes .....	8
Artigo 7.º Obrigações das entidades agregadoras .....	9
Artigo 8.º Obrigações da ANCP .....	10
Artigo 9.º Auditorias à prestação de serviços.....	10
Artigo 10.º Encargos com direitos de propriedade intelectual ou industrial .....	11
Secção III Das relações entre as partes no acordo quadro .....	11
Artigo 11.º Sigilo e confidencialidade .....	11
Artigo 12.º Alterações ao acordo quadro.....	11
Artigo 13.º Actualização de preços.....	12
Artigo 14.º Suspensão do acordo quadro .....	12
Artigo 15.º Resolução sancionatória por incumprimento contratual .....	13
Artigo 16.º Cessão da posição contratual.....	14
PARTE II Dos procedimentos de contratação ao abrigo do acordo quadro.....	14
Secção I Obrigações e direitos das entidades adquirentes no âmbito dos procedimentos de contratação.....	14
Artigo 17.º Aquisição ao abrigo do acordo quadro .....	14
Artigo 18.º Critério de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do acordo quadro .....	15

Artigo 19.º Forma e prazo de vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro .....	15
Secção II Obrigações das entidades prestadoras de serviços no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro .....	15
Artigo 20.º Requisitos técnicos da prestação de serviços .....	15
Artigo 21.º Níveis de serviço .....	16
Artigo 22.º Reporte e monitorização .....	17
PARTE III Sanções .....	19
Artigo 23.º Sanções .....	19
PARTE IV Disposições finais .....	20
Artigo 24.º Remuneração da ANCP.....	20
Artigo 25.º Consórcio .....	20
Artigo 26.º Comunicações e notificações.....	21
Artigo 27.º Cláusula arbitral e foro competente .....	21
Artigo 28.º Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo .....	22
Artigo 29.º Interpretação e validade .....	22
Artigo 30.º Direito aplicável .....	23

**PARTE I**  
**Do acordo quadro**

Secção I  
Disposições gerais

**Artigo 1.º**  
**Definições**

Para efeitos do presente Caderno de Encargos, apresentam-se ou adoptam-se as seguintes definições:

- a) **ANCP** – Agência Nacional de Compras Públicas, Entidade Pública Empresarial, criada pelo Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro, com o objecto e atribuições definidos nos artigos 5.º e 6.º dos seus Estatutos, publicados em anexo ao referido diploma;
- b) **Acordo quadro** – Contrato celebrado entre a ANCP e uma ou mais entidades, com vista a disciplinar relações contratuais futuras relativas à prestação de serviços de viagens e alojamentos, a estabelecer ao longo de um determinado período de tempo, mediante a fixação antecipada dos respectivos termos;
- c) **Contratos** – Contratos a celebrar entre as entidades adquirentes e as entidades prestadoras de serviços, nos termos do presente caderno de encargos;
- d) **Entidade adquirente** – Qualquer das entidades que integram o Sistema Nacional de Compras Públicas (SNCP) como entidades compradoras vinculadas, nos termos do n.º 2 do artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro, bem como qualquer das entidades compradoras voluntárias que venha a celebrar contratos de adesão com a ANCP, nos termos definidos no n.º 3 da mesma disposição legal, cujo objecto compreenda os serviços incluídos no presente acordo quadro;
- e) **Entidade agregadora** – A entidade que representa um agrupamento de entidades adquirentes. Para as entidades vinculadas ao SNCP, consideram-se entidades agregadoras as Unidades Ministeriais de Compras (UMC), a ANCP ou outras entidades mandatadas para o efeito;
- f) **Entidade prestadora de serviços/prestador(es)** – Os adjudicatários do presente acordo quadro e dos contratos de prestação de serviços a celebrar ao seu abrigo;

- g) **Gestor de contrato** - Responsável único, nomeado pela entidade prestadora de serviços, para gestão do acordo quadro em articulação com a ANCP e gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro em articulação com as entidades agregadoras e adquirentes;
- h) **Gestor de categoria** - Responsável para a gestão do acordo quadro nomeado pela ANCP ou responsável nomeado pelas entidades agregadoras e adquirentes para a gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro;
- i) **SNCP** - Sistema Nacional de Compras Públicas, que integra as entidades compradoras vinculadas e as entidades compradoras voluntárias aderentes, conforme definido no Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro;
- j) **UMC** - Unidade Ministerial de Compras, com as competências definidas no artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro.

## **Artigo 2.º**

### **Identificação e objecto do concurso**

1. O presente concurso é designado como "Concurso limitado por prévia qualificação para a celebração de acordo quadro para a prestação de serviços de viagens e alojamentos".
2. O presente concurso tem por objecto a selecção de co-contratantes no acordo quadro para a prestação dos seguintes serviços de viagens e alojamentos, conforme descritos no Anexo A ao presente caderno de encargos:
  - 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 efectuada quando associada aos serviços indicados nas alíneas a), b) ou c);
  - e) Outros serviços complementares – transferes, vistos e/ou entrega de documentação.

3. O acordo quadro resultante do presente concurso disciplinará as relações contratuais futuras a estabelecer entre os prestadores de serviços e a ANCP, UMC, entidades compradoras vinculadas e voluntárias, tal como definidas no Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro.

### **Artigo 3.º**

#### **Prazo de vigência**

1. O acordo quadro tem a duração de 2 (dois) anos, a contar da data da sua entrada em vigor, e considera-se automaticamente prorrogado por períodos sucessivos de 1 (um) ano, se nenhuma das partes o denunciar, até ao limite máximo total de 4 (quatro) anos.
2. A denúncia do acordo quadro deve ser efectuada mediante notificação à outra parte, por carta registada com aviso de recepção e com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação ao termo do acordo quadro ou da respectiva renovação.

### **Artigo 4.º**

#### **Forma e documentos contratuais**

1. O acordo quadro será celebrado por escrito.
2. Fazem parte integrante do acordo quadro os seguintes documentos:
  - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do presente caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente para a decisão de contratar, ou pelo órgão a quem esta competência tenha sido delegada;
  - b) Os esclarecimentos e as rectificações relativos ao presente caderno de encargos;
  - c) O presente caderno de encargos;
  - d) As propostas adjudicadas;
  - e) Os esclarecimentos prestados pelos adjudicatários sobre as propostas adjudicadas.
3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem pela qual são indicados nesse número.

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 (CCP) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma.
5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.
6. Em caso de divergência entre as obrigações a que se refere o número anterior, a prevalência é determinada pela ordem no qual são indicadas.

## Secção II

### Obrigações das entidades intervenientes

#### **Artigo 5.º**

#### **Obrigações dos prestadores de serviços**

Para além das previstas no CCP, constituem obrigações dos prestadores de serviços:

- a) Apresentar proposta a todos os convites formulados pelas entidades adquirentes e pelas entidades agregadoras, no âmbito do acordo quadro objecto do presente caderno de encargos;
- b) Prestar os serviços conforme as condições definidas neste caderno de encargos e demais documentos contratuais, salvo se forem negociadas condições mais vantajosas para as entidades adquirentes, caso em que estas prevalecem sobre aquelas;
- c) Comunicar às entidades adquirentes e às entidades agregadoras, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços, bem como o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado com a entidade adquirente;
- d) Não alterar as condições de prestação de serviços fora dos casos previstos neste caderno de encargos;
- e) Não ceder a sua posição contratual nos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro;

- f) Prestar de forma correcta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem;
- g) Comunicar à ANCP qualquer facto que ocorra durante a execução do acordo quadro e/ou dos contratos celebrados ao seu abrigo e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais com relevância para a prestação de serviços, a sua situação jurídica ou a sua situação comercial;
- h) Remunerar a ANCP nos termos do artigo 24.º do presente caderno de encargos;
- i) Comunicar à ANCP e às entidades adquirentes, a nomeação do gestor de contrato responsável pela gestão do acordo quadro e dos contratos celebrados ao abrigo do mesmo, bem como quaisquer alterações relativamente à sua nomeação;
- j) Disponibilizar à ANCP, UMC, restantes entidades agregadoras e entidades adquirentes a informação relevante para a gestão dos contratos, designadamente a referida no artigo 22.º do presente caderno de encargos.

## **Artigo 6.º**

### **Obrigações das entidades adquirentes**

1. Constituem obrigações das entidades adquirentes, no âmbito e nos limites fixados no Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro:
  - a) Facultar à ANCP e/ou às entidades agregadoras, toda a informação relativa à contratação realizada ao abrigo do acordo quadro até 10 dias úteis após a adjudicação e sempre que tal lhes seja solicitado, nos seguintes termos:
    - i) As entidades adquirentes vinculadas ao Sistema Nacional de Compras Públicas devem facultar a informação directamente à ANCP ou, quando for o caso, às UMC;
    - ii) As entidades adquirentes voluntárias associadas a processos de negociação conduzidos por entidades agregadoras devem facultar a informação às respectivas entidades agregadoras;
    - iii) As entidades adquirentes voluntárias, cujos processos de negociação não tenham sido conduzidos por entidades agregadoras, devem facultar a informação directamente à ANCP;

- b) Nomear um gestor de categoria responsável pela gestão dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro, bem como comunicar quaisquer alterações a essa nomeação aos prestadores de serviços;
  - c) Monitorizar a prestação de serviços no que respeita às respectivas condições e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
  - d) Reportar os resultados da monitorização referida na alínea anterior e comunicar, em tempo útil, à respectiva UMC, entidade agregadora ou ANCP, os aspectos relevantes que tenham impacto no cumprimento do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo;
2. A informação referida na alínea a) do número anterior deve ser enviada até 10 (dez) dias úteis após a adjudicação e sempre que tal lhes seja solicitado, através de relatórios de contratação elaborados em conformidade com o modelo que será disponibilizado pela ANCP.

### **Artigo 7.º**

#### **Obrigações das entidades agregadoras**

1. Constituem obrigações das entidades agregadoras, no âmbito e nos limites fixados no Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro:
- a) Proceder à agregação das necessidades de aquisição de serviços das entidades adquirentes;
  - b) Efectuar os procedimentos aquisitivos segundo as regras definidas no acordo quadro;
  - c) Facultar à ANCP informação relativa à contratação realizada ao abrigo do acordo quadro, nos moldes definidos pela ANCP, até 20 dias úteis após a adjudicação e sempre que tal lhes seja solicitado;
  - d) Monitorizar os consumos e supervisionar a aplicação das condições negociadas;
  - e) Monitorizar a qualidade da prestação de serviços, designadamente através do tratamento das informações reportadas ao abrigo da alínea d) do artigo anterior, e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento;
  - f) Facultar à ANCP informações sobre a qualidade dos serviços monitorizados, nos moldes e no prazo que sejam definidos pela ANCP e sempre que se justifique.

2. A informação referida na alínea c) do número anterior deve ser enviada através de relatórios de contratação elaborados em conformidade com o modelo que será disponibilizado pela ANCP.

### **Artigo 8.º**

#### **Obrigações da ANCP**

Constituem obrigações da ANCP, no âmbito e nos limites fixados no Decreto-Lei n.º 37/2007, de 19 de Fevereiro:

- a) Gerir, acompanhar e promover a actualização do acordo quadro;
- b) Definir linhas orientadoras e disponibilizar minutas de peças procedimentais às UMC, restantes entidades agregadoras e entidades adquirentes;
- c) Monitorizar a qualidade da prestação de serviços, designadamente realizando auditorias ou tratando a informação recebida ao abrigo do disposto nos artigos anteriores e, quando justificado, aplicar sanções em caso de incumprimento.

### **Artigo 9.º**

#### **Auditorias à prestação de serviços**

A qualquer momento a ANCP, as entidades agregadoras e as entidades adquirentes, ou outras entidades mandatadas para o efeito, podem solicitar informação ou realizar auditorias com vista à monitorização da qualidade da prestação de serviços e cumprimento das obrigações legais por parte dos prestadores de serviços e, quando justificado, aplicar sanções em caso de incumprimento.

## **Artigo 10.º**

### **Encargos com direitos de propriedade intelectual ou industrial**

São da responsabilidade dos prestadores de serviços quaisquer encargos decorrentes da utilização, no âmbito do acordo quadro ou dos contratos celebrados ao seu abrigo, de direitos de propriedade intelectual ou industrial.

## Secção III

### Das relações entre as partes no acordo quadro

## **Artigo 11.º**

### **Sigilo e confidencialidade**

1. As partes outorgantes obrigam-se a guardar sigilo e confidencialidade sobre todos os assuntos constantes do objecto do acordo quadro e a tratar como confidencial toda a informação e documentação a que tenham acesso no âmbito da sua execução, sendo esta 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 presente acordo quadro, bem como todos os assuntos ou conteúdo de documentos que, por força de disposição legal, tenham de ser publicitados e/ou sejam do conhecimento público.

## **Artigo 12.º**

### **Alterações ao acordo quadro**

1. Qualquer intenção de alteração ao acordo quadro deve ser comunicada pela parte interessada à outra parte.
2. A comunicação referida no número anterior deve ser feita, por escrito, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data em que se pretende ver introduzida a alteração.
3. Qualquer alteração ao acordo quadro deve constar de documento escrito, assinado pela parte interessada e pela ANCP, o qual produz efeitos a partir da data que nele se fixar, mas nunca em data anterior à da respectiva assinatura.

4. A alteração não pode conduzir à modificação das prestações principais abrangidas pelo acordo quadro nem configurar uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência garantida na fase de formação do mesmo.

### **Artigo 13.º**

#### **Actualização de preços**

1. A ANCP promoverá, mediante consulta às entidades prestadoras de serviços, a actualização da respectiva oferta no que respeita à taxa dos serviços objecto do acordo quadro, a qual não poderá ser superior à taxa fixada na proposta ou na última actualização efectuada.
2. Cabe à ANCP a aprovação e publicação das actualizações previstas no número anterior no Catálogo Nacional de Compras Públicas (CNCP).

### **Artigo 14.º**

#### **Suspensão do acordo quadro**

1. Sem prejuízo do direito de resolução do acordo quadro, a ANCP pode, em qualquer altura, por motivos de interesse público, designadamente quando estiverem em causa razões de segurança pública, suspender total ou parcialmente a execução do acordo quadro.
2. A suspensão produz os seus efeitos a contar do dia seguinte ao da notificação dos co-contratantes no acordo quadro, salvo se da referida notificação constar data posterior, e é efectuada através de carta registada com aviso de recepção.
3. A ANCP pode, a qualquer momento, levantar a suspensão da execução do acordo quadro.
4. Os prestadores de serviços seleccionados não podem reclamar ou exigir qualquer compensação ou indemnização com base na suspensão total ou parcial do acordo quadro.

## **Artigo 15.º**

### **Resolução sancionatória por incumprimento contratual**

1. O incumprimento, por qualquer dos prestadores de serviços seleccionados, das obrigações que sobre si recaem nos termos do acordo quadro, dos contratos celebrados ao seu abrigo ou dos demais documentos contratuais aplicáveis, confere à ANCP o direito à resolução do acordo quadro relativamente a essa entidade, podendo a ANCP solicitar o correspondente ressarcimento de todos os prejuízos causados.
2. O incumprimento dos requisitos técnicos e funcionais mínimos e dos níveis de serviço deve ser reportado pelas entidades adquirentes, entidades agregadoras e UMC à ANCP.
3. Para efeitos do presente artigo, e sem prejuízo de outras disposições legais e contratuais aplicáveis, considera-se consubstanciar incumprimento a verificação de qualquer das seguintes situações, em relação a cada um dos prestadores de serviços:
  - a) Apresentação à insolvência, ou insolvência declarada pelo tribunal;
  - b) Incumprimento das suas obrigações relativas aos pagamentos das contribuições à Administração Fiscal ou à Segurança Social, nos termos das disposições legais aplicáveis;
  - c) Suspensão ou revogação da licença de agência de viagens e turismo atribuída pelo Turismo de Portugal, I.P., que habilita para a prestação de serviços;
  - d) Prestação de falsas declarações;
  - e) Não apresentação dos relatórios de gestão dos contratos previstos no artigo 22.º do presente caderno de encargos;
  - f) Recusa da prestação de serviços a uma entidade adquirente;
  - g) Não apresentação de proposta ou apresentação de proposta não válida, nos termos da alínea a) do artigo 5.º do presente caderno de encargos;
  - h) Incumprimento dos requisitos técnicos e dos níveis de serviço constantes do presente caderno de encargos.
4. Para efeitos do disposto na alínea e), g) e h), considera-se haver incumprimento definitivo quando, após advertência e aplicação de sanção, o prestador de serviços continue a incorrer em incumprimento.

5. A resolução é notificada à entidade prestadora de serviços em causa, por carta registada com aviso de recepção, da qual conste a indicação da situação de incumprimento e respectivos fundamentos.
6. A resolução do acordo quadro relativamente a uma entidade prestadora de serviços não prejudica a aplicação de qualquer das sanções previstas no artigo 23.º do presente caderno de encargos.

### **Artigo 16.º**

#### **Cessão da posição contratual**

1. Os prestadores de serviços não podem ceder a sua posição no acordo quadro, ou qualquer dos direitos ou obrigações que dele decorram, sem autorização, prévia e por escrito, da ANCP.
2. Para efeitos desta autorização, o cessionário deve apresentar à ANCP toda a documentação exigida à entidade prestadora de serviços no âmbito do procedimento que deu origem ao acordo quadro.
3. O cessionário deve comprovar, designadamente, que não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP, que detém a habilitação legal para a prestação de serviços em causa, e que tem a capacidade técnica e financeira para assegurar o exacto e pontual cumprimento do acordo quadro exigidas à entidade prestadora de serviços no âmbito do procedimento que lhe deu origem.

## **PARTE II**

### **Dos procedimentos de contratação ao abrigo do acordo quadro**

#### **Secção I**

#### **Obrigações e direitos das entidades adquirentes no âmbito dos procedimentos de contratação**

### **Artigo 17.º**

#### **Aquisição ao abrigo do acordo quadro**

1. A contratação dos serviços ao abrigo do acordo quadro pelas entidades adquirentes é efectuada através de convite às entidades prestadoras do serviço.

2. O convite às entidades seleccionadas no acordo quadro, quando efectuado por entidades vinculadas ao SNCP, deve ser feito, preferencialmente, por uma entidade agregadora, podendo ainda ser representada por entidade mandatada para o efeito.
3. A entidade agregadora ou adquirente responsável pelo convite pode negociar as condições propostas pelos prestadores de serviços seleccionados, efectuando a adjudicação à entidade que, após essa negociação, apresente a proposta mais vantajosa com base no critério de adjudicação definido no artigo seguinte.

### **Artigo 18.º**

#### **Critério de adjudicação nos procedimentos ao abrigo do acordo quadro**

O critério de adjudicação nos procedimentos adoptados ao abrigo do acordo quadro é o do mais baixo preço.

### **Artigo 19.º**

#### **Forma e prazo de vigência dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro**

1. Os contratos de prestação de serviços celebrados ao abrigo do acordo quadro serão reduzidos a escrito e terão uma duração máxima de 1 (ano) ano a contar da data da sua assinatura, prorrogável por mais 1 (um) ano até ao limite máximo de 2 (dois) anos.
2. Os contratos de prestação de serviços que sejam celebrados ao abrigo do acordo quadro podem produzir efeitos para além da vigência do acordo quadro, desde que não ultrapassem a duração prevista no número anterior.

## **Secção II**

### **Obrigações das entidades prestadoras de serviços no âmbito dos contratos celebrados ao abrigo do acordo quadro**

### **Artigo 20.º**

#### **Requisitos técnicos da prestação de serviços**

O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:

- a) Requisitos constantes do anexo A – descrição da prestação de serviços de viagens e alojamentos;
- b) Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
- c) Garantia de aplicação da política de viagens da entidade adjudicante;
- d) Negociação com fornecedores e detecção de novas oportunidades de poupança;
- e) Análise conjunta dos relatórios estatísticos de poupanças por viagem / estadia;
- f) Controlo dos desvios face aos objectivos e implementação de acções correctivas;
- g) Coordenação com o responsável operacional da entidade adquirente para assegurar uniformidade dos serviços;
- h) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
- i) Elaboração dos relatórios a que se refere o artigo 22.º do presente caderno de encargos;
- j) Ser acreditado pela *International Air Transport Association (IATA)*;
- k) Manter acesso a um sistema de distribuição global (GDS – *Global Distribution System*);
- l) Prestar atendimentos pelos seguintes canais: telefónico, e-mail e presencial.

### **Artigo 21.º** **Níveis de serviço**

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

- a) Garantir atendimento presencial todos os dias úteis das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas);
- b) Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas), nas seguintes condições:
  - i) Atendimento em menos de 5 (cinco) toques de pelo menos 95% (noventa e cinco por cento) das chamadas;
  - ii) Tempo médio de espera inferior a 10 (dez) minutos;
  - iii) Chamadas não atendidas em número inferior a 5 % (cinco por cento);

- iv) Resposta a chamadas não atendidas superior a 95% (noventa e cinco por cento).
- c) Garantir atendimento por correio electrónico todos os dias úteis das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas), assegurando um tempo máximo de 2 (duas) horas para envio de confirmação de recepção de pedidos por correio electrónico;
- d) Garantir o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para entrega de orçamentos;
- e) Garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 1% (um por cento), na facturação e em quaisquer outras situações que não cumpram, por motivo imputável ao prestador do serviço, as especificações exigidas pela entidade adquirente e pedidos efectuados pela entidade adquirente;
- f) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;
- g) Assegurar a emissão dos relatórios de gestão, de acordo com a periodicidade estabelecida no modelo de reporte referido no artigo 22.º do presente caderno de encargos;
- h) Assegurar a existência de um gestor de cliente, por entidade adquirente, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas), no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços.

## **Artigo 22.º**

### **Reporte e monitorização**

1. É obrigação dos prestadores de serviços produzir e enviar os seguintes relatórios de gestão do acordo quadro:
  - a) Relatórios de facturação;
  - b) Relatórios de níveis de serviço.
2. Os prestadores de serviços devem enviar os relatórios de facturação e os relatórios de níveis de serviço às entidades adquirentes com uma periodicidade mensal, às entidades agregadoras com uma periodicidade trimestral e à ANCP com uma periodicidade semestral.
3. O não envio, às entidades adquirentes, dos relatórios referidos no n.º 1, ou a existência de erros nos mesmos, que não permitam a monitorização da

- prestação de serviços, tem um efeito suspensivo no pagamento das facturas em dívida pela entidade adquirente até à regularização da situação em causa.
4. Os relatórios são emitidos tendo em conta a existência de 3 (três) perfis diferenciados:
    - a) ANCP – recebe a informação agregada respeitante aos contratos resultantes de procedimentos conduzidos de forma individual pelas entidades adquirentes e a informação agregada ao nível das entidades agregadoras e das entidades adquirentes que as integram, caso os contratos resultem de procedimentos conduzidos por entidades agregadoras;
    - b) Entidade agregadora – recebe a informação agregada ao nível das entidades adquirentes que representa;
    - c) Entidade adquirente – recebe a informação agregada ao seu nível.
  5. Os relatórios de facturação devem conter, com a agregação de informação indicada no número anterior, os seguintes elementos:
    - a) Identificação da entidade adquirente;
    - b) N.º de contrato;
    - c) Duração prevista do contrato;
    - d) Datas de início e de fim do contrato;
    - e) Descrição dos serviços prestados;
    - f) Valor facturado;
    - g) Valor de contrato.
  6. Os relatórios de níveis de serviço devem conter, com a agregação de informação indicada no n.º 4 do presente artigo, os seguintes elementos relativos aos níveis de serviço definidos no artigo 21.º do presente caderno de encargos e eventuais sanções aplicadas pelas entidades adquirentes:
    - a) Identificação da entidade adquirente;
    - b) N.º de contrato;
    - c) Duração prevista do contrato;
    - d) Datas de início e de fim do contrato;
    - e) Informação relativa aos prazos, cumprimento de datas para a disponibilização dos serviços contratados, bem como a sua disponibilidade anual;
    - f) Informação sobre incumprimentos relativos à prestação dos serviços, tipos de serviços afectados e respectiva justificação;

- g) Informação relativa ao tipo e qualidade do serviço de apoio prestado ao cliente;
  - h) Tipo e quantidade de serviços prestados sem a qualidade requerida;
  - i) Sanções aplicadas e respectiva justificação.
7. Os relatórios definidos nos números anteriores devem ser enviados à ANCP, entidades agregadoras e entidades adquirentes, até ao dia 20 (vinte) do mês subsequente ao final do semestre, trimestre ou mês do ano civil a que digam respeito, conforme previsto no n.º 2 do presente artigo, em formato electrónico a definir pela ANCP.

### **PARTE III**

#### **Sanções**

##### **Artigo 23.º**

##### **Sanções**

1. O incumprimento dos requisitos técnicos da prestação de serviços definidos no artigo 20.º ou dos níveis de serviço definidos no artigo 21.º do presente caderno de encargos, determina a aplicação de sanções pecuniárias pela ANCP, entidade agregadora e/ou entidade adquirente à entidade prestadora de serviços, nos termos que se seguem:
- a) Pelo incumprimento, na média do trimestre, de qualquer um dos níveis de serviço indicados nas alíneas a), b), c), d) e f) do artigo 21.º do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 500 € (quinhentos euros), por cada nível de serviço não cumprido;
  - b) Pelo incumprimento do nível de serviço previsto na alínea e) do artigo 21.º do presente caderno de encargos, é aplicada uma sanção com base no percentual de erros multiplicado pelo valor de facturação mensal;
  - c) Pelo incumprimento da alínea h) do artigo 21.º do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 500 € (quinhentos euros), por semana, até à efectiva resolução do incumprimento em causa;
  - d) Em caso de incumprimento da obrigação de apresentação dos relatórios previstos no artigo 22.º do presente caderno de encargos, será aplicada, pelo destinatário do relatório, uma sanção pecuniária no valor de 250 € (duzentos e cinquenta euros) por cada dia de atraso.

2. O valor das sanções constantes do número anterior é descontado na factura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.
3. Aos valores constantes do presente artigo acresce o IVA à taxa legal em vigor.

## **PARTE IV**

### **Disposições finais**

#### **Artigo 24.º**

##### **Remuneração da ANCP**

1. Os prestadores de serviços remunerarão a ANCP, com uma periodicidade semestral, pelos serviços de gestão, supervisão e comunicação relacionados com o acordo quadro, prestados no âmbito das suas atribuições, em particular os que decorrem do artigo 8.º do presente caderno de encargos, por um valor líquido correspondente a 1% (um por cento) sobre o total da facturação emitida, sem IVA, às entidades adquirentes, naquele período.
2. Para efeitos do número anterior, os períodos de 6 (seis) meses correspondem aos semestres de cada ano civil.
3. A ANCP deve emitir a factura correspondente ao semestre em causa no prazo de 10 (dez) dias a contar da recepção dos relatórios de facturação previstos no artigo 22.º do presente caderno de encargos, devendo o pagamento em causa ser efectuado até ao 30.º (trigésimo) dia a contar da recepção da factura pelo prestador de serviços.

#### **Artigo 25.º**

##### **Consórcio**

1. O agrupamento adjudicatário associar-se-á na modalidade de consórcio externo antes da celebração do acordo quadro.
2. O contrato de consórcio externo deve designar um dos membros do agrupamento como chefe de consórcio.
3. Ao chefe do consórcio deve ser conferida a competência para a elaboração e envio dos relatórios a que alude o artigo 22.º do presente caderno de encargos.

## **Artigo 26.º**

### **Comunicações e notificações**

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre a ANCP e os prestadores de serviços relativas ao acordo quadro, devem ser efectuadas através de correio electrónico com aviso de entrega, carta registada com aviso de recepção ou fax.
2. Qualquer comunicação ou notificação feita por carta registada é considerada recebida na data em que for assinado o aviso de recepção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
3. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio electrónico é considerada recebida na data constante na respectiva comunicação de recepção transmitida pelo receptor para o emissor.
4. As notificações e as comunicações que tenham como destinatário a ANCP, entidades agregadoras e entidades adquirentes e que sejam efectuadas através de correio electrónico, fax ou outro meio de transmissão escrita e electrónica de dados, feitas após as 17 horas do local de recepção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas às 10 (dez) horas do dia útil seguinte.

## **Artigo 27.º**

### **Cláusula arbitral e foro competente**

1. Qualquer litígio ou diferendo entre as partes relativamente à interpretação ou execução do acordo quadro que não seja consensualmente resolvido no prazo máximo de 30 (trinta) dias é decidido por recurso à arbitragem.
2. A arbitragem é realizada por Tribunal Arbitral composto por três árbitros, sendo um escolhido pela ANCP, outro pela entidade prestadora de serviços seleccionada a que se reporte o litígio ou, se for caso disso, pelo conjunto dos prestadores de serviços seleccionados, e um terceiro, que preside, designado pelos dois árbitros anteriores.
3. A nomeação dos árbitros pelas partes deve ser feita no prazo de 15 (quinze) dias a contar da recepção, por escrito, do pedido de arbitragem.
4. Na falta de acordo, o árbitro presidente é designado pelo Presidente do Tribunal Central Administrativo Sul, a requerimento de qualquer das partes.
5. Se não houver acordo quanto ao objecto do litígio, o mesmo será o que resultar da petição da parte demandante e da resposta da parte demandada, se a houver, sendo fixado pelo árbitro presidente.

6. O Tribunal Arbitral funcionará em Lisboa e julgará segundo a equidade, devendo a respectiva decisão ser proferida no prazo de 3 (três) meses a contar do termo da instrução do processo.
7. Das decisões do Tribunal Arbitral cabe recurso nos termos gerais de direito.
8. Em tudo o omissa é aplicável o disposto na Lei n.º 31/86, de 29 de Agosto, e no Título IX do Código de Processo nos Tribunais Administrativos.
9. Se decorrerem mais de 3 (três) meses sobre a data da indicação do primeiro árbitro sem que o Tribunal Arbitral esteja constituído, pode qualquer das partes recorrer aos tribunais administrativos, considerando-se, então, devolvida a jurisdição a esses tribunais.
10. No caso previsto no número anterior, é exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa.

### **Artigo 28.º**

#### **Contagem dos prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo**

À contagem de prazos na fase de execução do acordo quadro e dos contratos celebrados ao seu abrigo, são aplicáveis as seguintes regras:

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

### **Artigo 29.º**

#### **Interpretação e validade**

1. O acordo quadro e demais documentos contratuais regem-se pela lei portuguesa, sendo interpretados de acordo com as suas regras.

2. As partes no acordo quadro que tenham dúvidas acerca do significado de quaisquer documentos contratuais, devem colocá-las à parte contrária a quem o significado dessa disposição diga directamente respeito.
3. Se qualquer disposição do acordo quadro ou de quaisquer documentos contratuais for anulada ou declarada nula, as restantes disposições não serão prejudicadas por esse facto, mantendo-se em vigor.

**Artigo 30.º**  
**Direito aplicável**

O acordo quadro tem natureza administrativa e rege-se pelo direito português.

## Lista de Anexos ao Caderno de Encargos

Anexo A – Descrição da prestação de serviços de viagens e alojamentos.