

**CONTRATO DE SERVIÇO PÚBLICO DE
TRANSPORTE DE PASSAGEIROS FLEXÍVEL
NO MUNICÍPIO DE GUIMARÃES**

entre

MUNICÍPIO DE GUIMARÃES

e

VITRUS AMBIENTE, EM, S.A.

Guimarães, 22 de janeiro de 2024

M
ato
S

M
ato

ÍNDICE

CAPÍTULO I	DISPOSIÇÕES GERAIS	11
	Cláusula 1.ª Definições.....	11
	Cláusula 2.ª Anexos.....	14
	Cláusula 3.ª Epígrafes e remissões.....	14
CAPÍTULO II	OBJETO, ÂMBITO E DURAÇÃO DO CONTRATO	15
	Cláusula 4.ª Objeto	15
	Cláusula 5.ª Cumprimento da legislação aplicável e licenciamento	15
	Cláusula 6.ª Duração.....	16
	Cláusula 7.ª Período de Transição Inicial	16
	Cláusula 8.ª Período de Exploração	18
	Cláusula 9.ª Período de Transição Final	18
CAPÍTULO III	CONDIÇÕES DA OPERAÇÃO	18
	SECÇÃO I <i>Operação</i>	18
	Cláusula 10.ª Obrigações gerais	18
	Cláusula 11.ª Exploração dos Serviços de Transporte a Pedido	20
	Cláusula 12.ª Plano de Rede e Oferta e Capacidade de Transporte.....	20
	Cláusula 13.ª Elaboração de Plano de Rede e Oferta.....	21
	Cláusula 14.ª Gestão de variações pontuais de procura previsíveis	23
	Cláusula 15.ª Gestão de eventos não previstos	23
	Cláusula 16.ª Ajustamentos pontuais	24
	Cláusula 17.ª Variação da produção quilométrica anual	24
	Cláusula 18.ª Transporte de passageiros com mobilidade reduzida.....	25
	Cláusula 19.ª Atrasos	25
	Cláusula 20.ª Interrupções ou suspensões de serviço	25
	Cláusula 21.ª Títulos de transporte.....	25
	Cláusula 22.ª Tarifário.....	26
	Cláusula 23.ª Venda dos títulos	26
	Cláusula 24.ª Sistema de Bilhética do Operador.....	27
	Cláusula 25.ª Fiscalização comercial	28
	SECÇÃO II <i>Relação com os utentes</i>	28
	Cláusula 26.ª Apoio e informação ao público	28
	Cláusula 27.ª <i>Website</i> e <i>App</i>	29
	Cláusula 28.ª Relacionamento com os passageiros e reclamações.....	30
	SECÇÃO III <i>Meios de exploração</i>	31
	Cláusula 29.ª Obrigação geral do Operador.....	31
	Cláusula 30.ª Frota	32
	Cláusula 31.ª Utilização dos bens para outras finalidades	32



Cláusula 32. ^a Paragens e Estação Central de Camionagem	33
Cláusula 33. ^a Manutenção	34
Cláusula 34. ^a Limpeza e higienização.....	34
Cláusula 35. ^a Normas de configuração gráfica	34
Cláusula 36. ^a Publicidade	35
SECÇÃO IV Recursos humanos.....	35
Cláusula 37. ^a Estrutura de recursos humanos	35
Cláusula 38. ^a Fardamento.....	36
SECÇÃO V Gestão da exploração.....	36
Cláusula 39. ^a Segurança e gestão de situações de emergência	37
Cláusula 40. ^a Central de comando de tráfego e sistema de apoio à exploração	38
Cláusula 41. ^a Regulamento de exploração	38
SECÇÃO VI Outras disposições.....	39
Cláusula 42. ^a Responsabilidade civil	39
Cláusula 43. ^a Seguros.....	39
Cláusula 44. ^a Propriedade intelectual.....	41
Cláusula 45. ^a Proteção de dados pessoais	42
Cláusula 46. ^a Dever de sigilo	43
CAPÍTULO IV ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO, DIREÇÃO E MONITORIZAÇÃO	44
Cláusula 47. ^a Direção	44
Cláusula 48. ^a Dever geral de informação	44
Cláusula 49. ^a Fiscalização e monitorização	45
Cláusula 50. ^a Informação de exploração, contabilística e financeira	46
Cláusula 51. ^a Avaliação de desempenho	47
Cláusula 52. ^a Arquivo.....	48
CAPÍTULO V REGIME ECONÓMICO-FINANCEIRO DO SERVIÇO PÚBLICO	48
Cláusula 53. ^a Transferência financeira para o Operador	48
Cláusula 54. ^a Faturação e pagamento	50
Cláusula 55. ^a Compensação de créditos	52
Cláusula 56. ^a Sobrecompensação	52
Cláusula 57. ^a Reposição do equilíbrio financeiro.....	53
CAPÍTULO VI MODIFICAÇÕES OBJETIVAS E SUBJETIVAS	53
Cláusula 58. ^a Modificação do Contrato	53
Cláusula 59. ^a Subcontratação	54
Cláusula 60. ^a Acordos de exploração conjunta	55
Cláusula 61. ^a Alterações das partes no Contrato.....	56
CAPÍTULO VII INCUMPRIMENTO E FORÇA MAIOR.....	56
Cláusula 62. ^a Princípio geral de responsabilidade	56
Cláusula 63. ^a Mora, cumprimento defeituoso e incumprimento definitivo	57
Cláusula 64. ^a Sanções contratuais pecuniárias	61
Cláusula 65. ^a Sanções contratuais não pecuniárias	62



Cláusula 66. ^a Força maior	62
CAPÍTULO VIII EXTINÇÃO DO CONTRATO	64
Cláusula 67. ^a Resolução pelo Município de Guimarães	65
Cláusula 68. ^a Resolução pelo Operador	66
Cláusula 69. ^a Caducidade.....	66
Cláusula 70. ^a Reversão e transferência dos bens	66
CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS	68
Cláusula 71. ^a Contagem dos prazos	68
Cláusula 72. ^a Leis aplicáveis ao Contrato	68
Cláusula 73. ^a Interpretação e integração.....	69
Cláusula 74. ^a Invalidez parcial	69
Cláusula 75. ^a Litígios entre Município de Guimarães e o Operador	69
Cláusula 76. ^a Gestor do Contrato	70
Cláusula 77. ^a Comunicações	71
Cláusula 78. ^a Número de compromisso e de requisição externa	71
Cláusula 79. ^a Entrada em vigor	72

PRIMEIRA OUTORGANTE: ADELINA PAULA MENDES PINTO, intervindo em representação do **MUNICÍPIO DE GUIMARÃES**, na qualidade de Vice-Presidente da respetiva Câmara Municipal, em virtude de o Presidente da Câmara se encontrar impedido por pertencer aos órgãos sociais da representada dos aqui segundos outorgantes, pessoa coletiva de direito público n.º 505 948 605, com sede no Largo Cónego José Maria Gomes, desta cidade.

e

SEGUNDOS OUTORGANTES: SÉRGIO ALBERTO CASTRO DA ROCHA, titular do cartão de cidadão n.º 10904100 3 ZY0, válido até 6 de janeiro de 2030, e **JOÃO PEDRO DE OLIVEIRA MARTINS CASTRO**, titular do cartão de cidadão n.º 13736576 4 ZX8, válido até 3 de agosto de 2031, que outorgam em representação da **VITRUS AMBIENTE, EM, SA**, na qualidade de, respetivamente, Presidente e Vogal do Conselho de Administração, NIPC 509 584 888, matriculada com o mesmo número na Conservatória do Registo Comercial de Guimarães, com sede na Avenida Cónego Gaspar Estaço, n.º 606, 4810-266 Guimarães, conforme certidão permanente subscrita em 4 de janeiro de 2018 e válida até 4 de abril de 2024, acedida hoje, em <https://eportugal.gov.pt.>, adiante designada abreviadamente por **VITRUS** ou **Operador**.

Adiante designados, em conjunto, por **Partes**.

E considerando que:

- I) O serviço público de transporte de passageiros flexível é hoje regulado por diplomas de fonte europeia e nacional, aí se destacando, respetivamente, o Regulamento (CE) n.º 1370/2007 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos serviços públicos de transporte ferroviário e rodoviário de passageiros, a Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, que aprova o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros (adiante designado por RJSPTP), alterada pela Lei n.º 7-A/2016, de 30 de março, e o Decreto-Lei n.º 60/2016, de 8 de setembro.
- II) Nos termos do n.º 1 do artigo 6.º do RJSPTP, bem como da alínea c) do n.º 2 do artigo 23.º e da alínea e) do n.º 1 do artigo 33.º da Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro, que estabelece o regime jurídico das autarquias locais e o da transferência de competências do Estado para as autarquias locais, incumbe aos municípios a prossecução das atribuições e o exercício das competências de autoridade de transportes quanto aos serviços públicos de transporte de passageiros de âmbito municipal – definidos estes, nos termos da alínea s) do artigo 3.º do RJSPTP, como os que se desenvolvem integral ou maioritariamente dentro da área geográfica de um município, mesmo que existam linhas secundárias e comple-

M
ATA
B

mentares ou outros elementos acessórios dessa atividade que entrem no território de municípios imediatamente contíguos.

III) Nos termos do Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros, o Município de Guimarães é a Autoridade de Transportes competente quanto aos serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros de âmbito municipal que se desenvolvam na respetiva área geográfica, incumbindo-lhe as tarefas de planeamento, organização, operação, atribuição, fiscalização, investimento, financiamento, divulgação e desenvolvimento do serviço público de transporte de passageiros, incluindo o regime das obrigações de serviço público e respetiva compensação.

IV) No Município de Guimarães o serviço de transporte público regular de passageiros é na presente data assegurado por um operador privado, ao abrigo de contrato de concessão com ele celebrado, o que continuará a suceder nos próximos anos seguindo uma lógica de estabilidade.

V) Pretende agora o Município de Guimarães que outro operador assegure a prestação de transporte de passageiros flexível satisfazendo os níveis mínimos de serviço público a que o Município está vinculado nos termos do disposto no artigo 14.º do RJSPTP e que não são alcançados através do transporte regular de passageiros por falta de viabilidade económica ou operacional, funcionando assim os dois serviços numa lógica de complementaridade.

VI) O Município de Guimarães pretende que esse serviço seja explorado pela Vitrus, uma empresa local de gestão de serviços de interesse geral cujo capital social é integralmente detido pelo Município de Guimarães, e que tem precisamente por objeto social, entre outros, a exploração do serviço público de transporte rodoviário de passageiros flexível (cfr. artigo 4.º, n.º 1, alínea c), subalínea i), dos seus Estatutos).

VII) Essa escolha assenta nos pressupostos e enquadramento considerado para o modelo de organização e gestão do serviço público de transporte rodoviário de passageiros flexível, inscrito no estudo para o "PLANO PARA A EXPLORAÇÃO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE DE PASSAGEIROS FLEXÍVEL NO CONCELHO DE GUIMARÃES", que se dá aqui como reproduzido.

VIII) O já mencionado Regulamento (CE) n.º 1370/2007 afirma, de um modo claro, no seu considerando 12, a legitimidade da operação dos serviços públicos de transporte de passageiros por parte de empresas públicas, fazendo eco dos princípios da neutralidade no que se refere ao regime de propriedade consagrado no artigo 345.º do Tratado de Funcionamento da União Europeia, da liberdade de os Estados-Membros definirem os serviços de interesse económico geral no seu território, da subsidiariedade e da proporcionalidade.

IX) E o artigo 17.º do RJSPTP admite a possibilidade de o serviço público ser explorado por um operador interno da autoridade de transportes, o qual consiste numa entidade em relação à qual a autoridade de transportes exerça uma relação de domínio idêntica à que exerce sobre os seus próprios serviços.

X) A Vitrus, sendo uma empresa local, rege-se pelo disposto na Lei n.º 50/2012, de 31 de agosto, que aprovou o regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais («RJAE»), no Código das Sociedades Comerciais, nos seus Estatutos e, subsidiariamente, no regime do sector empresarial do Estado sem prejuízo das normas imperativas neste previstas.

XI) Sendo o único acionista da Vitrus, o Município de Guimarães é a sua entidade pública participante na aceção do artigo 5.º do RJAE e exerce sobre a empresa uma influência dominante tal como definida no artigo 19.º do mesmo diploma, qualificando-se assim como operador interno do Município de Guimarães na aceção do artigo 17.º do RJSPTP.

VII) Atenta a falta de viabilidade económica ou operacional do serviço de transporte de passageiros flexível, a execução dessa tarefa configura uma obrigação de serviço público tal como definida no artigo 23.º do RJSPTP.

VIII) O desempenho de obrigações de serviço público determina o pagamento por parte do Município de Guimarães de uma compensação de serviço público, cujo montante não pode exceder ao efeito financeiro líquido decorrente da soma das incidências, positivas ou negativas, da execução da obrigação de serviço público sobre os custos e as receitas do operador de serviço público, tal como estabelece o artigo 24.º do mesmo diploma, assegurando que, tal como determinado pelos legisladores europeu e nacional, essa atribuição não se qualifica como Auxílios de Estado.

IX) Nos termos do n.º 4 do artigo 37.º do RJSPTP, a contratação de serviços de transporte flexível é realizada «de acordo com a legislação aplicável em matéria de contratação pública».

X) O Município de Guimarães contrata a Vitrus com dispensa de observância de um procedimento pré-contratual segundo a Parte II do Código dos Contratos Públicos, conforme estipulado no artigo 5.º-A, n.º 1, desse mesmo Código, porquanto:

- a) O Município de Guimarães exerce isolada e diretamente sobre a atividade da Vitrus um controlo análogo ao que exerce sobre os seus próprios serviços;
- b) A Vitrus desenvolve integralmente a sua atividade no desempenho de funções que lhe foram confiadas pelo Município de Guimarães;
- c) Não há participação direta de capital privado na Vitrus.

Considerando também que:

XI) A natureza dos serviços de transporte de passageiros flexível reconduz-se à previsão da alínea f) do artigo 45.º do RJAEL, sendo, portanto, um serviço de interesse geral suscetível de ser prestado pela Vitrus ao Município de Guimarães.

XII) O artigo 47.º do RJAEL estatui que a figura através do qual as entidades públicas participantes atribuem às respetivas empresas locais a gestão de serviços de interesse geral se qualifica como «contrato-programa», instrumento esse onde se deve definir detalhadamente o fundamento da necessidade do estabelecimento da relação contratual, a finalidade desta, os montantes dos subsídios à exploração, assim como a eficácia e a eficiência que se pretende atingir com a mesma, concretizando um conjunto de indicadores ou referenciais que permitam medir a realização dos objetivos sectoriais.

XIII) O contrato a celebrar entre o Município de Guimarães e a Vitrus encontra-se, assim, igualmente sujeito ao regime legal previsto para os contratos-programa constante do RJAEL.

XIV) O artigo 23.º dos Estatutos da Vitrus permite a celebração de contratos-programa para o exercício de funções relacionadas com o seu objeto, em particular o serviço de transporte de passageiros flexível, que o Município lhe pretende incumbir de realizar.

XV) Como se referiu nos Considerandos *supra*, as Partes reconhecem que as receitas geradas pela exploração desse serviço público não serão suficientes para cobrir os respetivos custos, devendo os restantes recursos financeiros necessários à exploração do serviço ser objeto de financiamento pelo Município de Guimarães, qualificando-se a compensação por obrigações como um subsídio à exploração nos termos do n.º 2 do artigo 47.º do RJAEL, aplicando-se igualmente esse regime.

XVI) Mais refere o n.º 3 do artigo 47.º do RJAEL que o desenvolvimento de políticas de preços das quais decorram receitas operacionais anuais inferiores aos custos anuais «depende da adoção de sistemas de contabilidade analítica onde se identifique a diferença entre o desenvolvimento da atividade a preços de mercado e o preço subsidiado na ótica do interesse geral».

XVII) Assim, o Contrato que ora se celebra deve determinar os termos da fixação do valor de compensação/subsídio à exploração necessário à manutenção do equilíbrio das contas da empresa, atento ao esforço associado à prestação deste serviço, que é superior aos meios de exploração libertos pelas suas atividades, em função dos elementos apurados pelo sistema de contabilidade analítica.

Considerando, por fim, que:

XVIII) Em cumprimento do disposto na alínea b) do n.º 2 do artigo 34.º do Decreto-Lei n.º 78/2014, de 14 de maio, o presente Contrato foi objeto de parecer prévio vinculativo favorável n.º 27/AMT/2023,

de 14 de junho, da Autoridade da Mobilidade e dos Transportes.

XIX) Em cumprimento do disposto na alínea c) do n.º 6 do artigo 25.º do RJAEL, foi em 26 de outubro de 2023 emitido o parecer prévio favorável do Fiscal Único da Vitrus sobre a celebração do presente Contrato.

XX) Em cumprimento do disposto no n.º 5 do artigo 47.º do RJAEL, que estabelece que os contratos-programa são aprovados pelo órgão deliberativo da entidade participante, e da alínea c) do n.º 1 do artigo 6.º da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, que estabelece que a aprovação de encargos plurianuais carece de autorização do órgão deliberativo dos municípios, a minuta do presente Contrato foi aprovada pela Assembleia Municipal do Município de Guimarães na sua reunião de 17 novembro de 2023, sob proposta da Câmara Municipal aprovada na sua reunião de 9 de novembro de 2023.

XXI) A minuta de contrato foi aprovada pela Deliberação do Conselho de Administração da Vitrus de 23 de novembro de 2022 e 30 de outubro de 2023.

XXII) O encargo financeiro decorrente do presente Contrato tem enquadramento orçamental na rubrica 3.3.1.3.11 – Transporte Público Flexível do orçamento 2024 do Município de Guimarães, com inscrição na ação do Plano de Atividades Municipal 2024, e tem o compromisso sequencial n.º 7182 de 12 de janeiro de 2024, com registo em sistema contabilístico dos compromissos plurianuais para anos seguintes.

XXIII) O presente Contrato, na medida em que se reveste de natureza de contrato-programa, está isento de fiscalização prévia do Tribunal de Contas nos termos do disposto no artigo 47.º, n.º 1, alínea h), da Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, na sua atual redação.

É acordado e reciprocamente aceite o presente contrato de serviço público de transporte rodoviário de passageiros flexível no Município de Guimarães, de que os considerandos *supra* referidos constituem parte integrante, adiante designado como Contrato, que se rege pelas Cláusulas seguintes:



CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1.ª | Definições

Para efeitos do presente Contrato, e salvo se de modo diferente resultar do seu texto, os termos e expressões nele usados iniciados com letra maiúscula e a seguir indicados têm o significado seguinte:


- a) “*App*”: a aplicação para dispositivos móveis compatível com os sistemas operativos Android e IOS, onde conste informação sobre o Serviço Público explorado.
- b) “Autoridade de Transportes”: qualquer autoridade pública ou agrupamento de autoridades públicas com poder para intervir no serviço público de transporte de passageiros numa determinada zona geográfica ao abrigo do RJSPPT, de nível local ou nacional, ou qualquer organismo por aqueles investidos nessas competências.
- c) “Bilhética Móvel”: os Títulos desmaterializados, que podem ser validados pelos passageiros no Sistema de Bilhética do Operador através da *App* ou sistemas equiparáveis.
- d) “Carreira”: o mesmo que Linha.
- e) “Circulação”: a circulação realizada por um veículo, num sentido, em cumprimento de um horário de uma Linha.
- f) “Circulação Comercial”: a Circulação realizada por um veículo, em serviço comercial, em que existe tomada e largada de passageiros nas paragens pré-estabelecidas e no horário previsto de uma Linha, num dado sentido.
- g) “Circulação em Vazio”: a Circulação realizada sem passageiros a bordo nem tomada ou largada de passageiros nas paragens, através do trajeto mais curto ou mais rápido entre o ponto de início e termo da Circulação, podendo destinar-se, designadamente, ao posicionamento do veículo (entre o local de recolha do veículo e o local de início de uma Circulação Comercial), ao reposicionamento do veículo (entre o local de término de uma Circulação Comercial e o local de início de outra Circulação Comercial) ou à recolha do veículo (entre o local de término de uma Circulação Comercial e o local de recolha do veículo).
- h) “Data de Produção de Efeitos”: o primeiro dia útil seguinte à celebração do presente Contrato.
- i) “Frota”: o conjunto de veículos utilizados na exploração do Serviço Público.

- j)* “Intervalo entre circulações”: o período de espera entre o fim de uma circulação e a partida da circulação seguinte, para breve descanso do motorista e regulação dos horários das circulações, com o veículo parado, sem realização de qualquer trajeto. Não inclui o período de estacionamento do veículo, quando não está qualquer motorista mobilizado para o mesmo.
- k)* “Linha”: serviço de transporte público, assegurando um itinerário fixo, segundo uma frequência e horários previamente aprovados, com tomada e largada de passageiros nos pontos terminais e intermédios estabelecidos.
- l)* “Manutenção”: a realização de todas as prestações necessárias para: (i) se manterem as características, desempenho e funcionalidades de qualquer bem utilizado na execução do Contrato, utilizando todas as formas e métodos adequados, incluindo preditivos, corretivos e preventivos e; (ii) a substituição ou renovação de qualquer bem ou seu constituinte.
- m)* “Operação”: o conjunto de prestações e atividades necessárias ou convenientes para a execução dos serviços previstos no Contrato, com exclusão das atividades de Manutenção, incluindo, designadamente, a realização do serviço público de transporte, a organização, planeamento e controlo de meios humanos e materiais para a execução do referido serviço de transporte, a informação e apoio aos Passageiros, a segurança e a vigilância de pessoas e bens, a fiscalização do comportamento dos Passageiros, em especial quanto à titularidade e validação de títulos de transporte.
- n)* “Outro operador”: outra entidade encarregue de explorar serviços públicos de transporte de passageiros em parte ou na totalidade da área geográfica do Município de Guimarães, nomeadamente mas não exclusivamente pela CIM AVE, nos termos do RJSPTP.
- o)* “Plano de Rede e Oferta”: documento contendo (i) a rede a explorar na rede do Serviço Público, tal como definido na Cláusula 12.ª, incluindo designadamente as Linhas, percursos, paragens, número de Circulações diárias, amplitude diária de serviço e horários e veículos.km de cada Circulação a explorar no Serviço Público, bem como (ii) a definição da utilização dos recursos, humanos e materiais, necessários à produção do serviço público de transporte de Passageiros.
- p)* “Plataforma”: a plataforma informática de controlo e monitorização do Serviço Público.
- q)* “Prestação de serviços”: a realização de todos os serviços, trabalhos, fornecimentos e demais prestações necessárias e/ou convenientes para: (i) a prestação do serviço público de transporte rodoviário de passageiros flexível, incluindo a sua Operação e Manutenção e,



ainda, (ii) a gestão e o controlo de todas as atividades objeto do Contrato, designadamente as relativas à operação, manutenção, recursos humanos, administrativas, logísticas e de recolha, tratamento e reporte de dados.

- r) “Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros”: o regime jurídico aprovado pela Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, também abreviadamente designado RJSPTP.
- s) “Regulamento (CE) n.º 1370/2007”: o Regulamento (CE) n.º 1370/2007 Regulamento (CE) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos serviços públicos ferroviário e rodoviário de passageiros, alterado pelo Regulamento (UE) 2016/2338, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016.
- t) “Serviço Público”: o serviço público de transporte rodoviário de passageiros que constitui o objeto do Contrato, tal como descrito na Cláusula 4.ª, de interesse económico geral, prestado ao público numa base não discriminatória, nos termos do qual os veículos são colocados à disposição de múltiplas pessoas em simultâneo, que os utilizam mediante retribuição, explorado pelo Operador nos termos da lei e do presente Contrato, não ficando ao serviço exclusivo de nenhuma delas.
- u) “Serviços Regulares”: serviços públicos de transporte rodoviário de passageiros explorados de forma regular segundo itinerários, horários e Tarifas predeterminados, no âmbito do qual podem ser tomados e largados passageiros em paragens previamente estabelecidas.
- v) “Sistema de Apoio à Exploração”: o sistema eletrónico, incluindo *software* e *hardware*, instalado a bordo de todos os veículos utilizados na exploração do Serviço Público, que permite a recolha dos dados e a produção de estatísticas necessárias ao controlo da exploração do Serviço Público previstas no Contrato, tal como definido na Cláusula 40.ª.
- w) “Sistema de Bilhética do Operador”: o sistema de bilhética integrada sem contato, do Operador, interoperável com os demais operadores e entidades de transporte público da região, tal como definido na Cláusula 24.ª.
- x) “Sistema de Gestão de Reclamações”: o sistema informático destinado ao registo, gestão e acompanhamento das reclamações dos clientes, tal como definido na Cláusula 28.ª.
- y) “Sistema de Gestão de Reservas”: o sistema informático operado pelo Operador destinado ao registo e gestão de pré-reservas de transportes a pedido, tal como definido na Cláusula 11.ª.

- 
- z) “Website”: o sítio de internet a desenvolver pelo Operador, onde conste informação sobre o Serviço Público por si explorado.

Cláusula 2.ª | Anexos

Fazem parte integrante do presente Contrato os seguintes Anexos e respetivos Apêndices:

- a) Anexo 1 – Rede.
- b) Anexo 2 – Frota.
- c) Anexo 3 – Manutenção e limpeza.
- d) Anexo 4 – Sistema de Gestão de Reservas, Sistema de Bilhética, SAE, Website e App.
- e) Anexo 5 – Avaliação de Desempenho e Qualidade do Serviço.
- f) Anexo 6 – Reporte.

Cláusula 3.ª | Epígrafes e remissões

- 1) As epígrafes utilizadas no Contrato e nos Anexos referidos na Cláusula 2.ª foram incluídas por razões de mera conveniência sistemática, não fazendo parte da regulamentação aplicável às relações contratuais deles emergentes, nem constituindo suporte para a interpretação ou integração do Contrato ou daqueles documentos.
- 2) As remissões, ao longo do Contrato, para cláusulas, números ou alíneas são efetuadas para cláusulas, números ou alíneas do próprio Contrato, salvo se do contexto resultar sentido diferente.



CAPÍTULO II OBJETO, ÂMBITO E DURAÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 4.ª | Objeto

- 1) O presente Contrato tem por objeto a exploração do serviço público de transporte rodoviário de passageiros flexível, na modalidade de Serviços de Transporte a Pedido, da competência do Município de Guimarães pelo Operador, nos termos a seguir definidos.
- 2) O presente Contrato define as condições de prestação, por parte do Operador, do Serviço Público de Transporte a Pedido a que o Operador está vinculado, nomeadamente:
 - a) A obrigação de operar a Rede constante do Anexo 1 (Rede), de acordo com os termos fixados nesse Anexo e nas Cláusulas 12.ª e 13.ª;
 - b) A obrigação de disponibilizar os títulos de transporte e aplicar as tarifas definidas pelo Município de Guimarães, no exercício das suas competências;
 - c) A obrigação de prestar a informação prevista no presente Contrato.
- 3) A execução das atividades e serviços previstos no número anterior não dispensa o cumprimento das normas aplicáveis, designadamente em matéria de instalação comercial e, bem assim, em matéria social e ambiental.
- 4) O Operador não goza do direito de exclusivo de prestar o serviço objeto do Contrato na área geográfica do Município de Guimarães, não podendo invocar direito a qualquer compensação com fundamento na operação de serviço público de transporte de passageiros por outros operadores nessa área geográfica durante o Período de Exploração, nos termos do artigo 27.º do Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros.

Cláusula 5.ª | Cumprimento da legislação aplicável e licenciamento

- 1) O Operador é responsável pelo cumprimento de todas as leis, normas e regulamentos municipais, nacionais, europeus e internacionais aplicáveis.
- 2) O Operador obriga-se a realizar todas as comunicações e notificações devidas nos termos da lei e do Contrato, bem como a obter e manter válidas e atualizadas todas as licenças, alvarás, certificações, credenciações e autorizações necessárias ao exercício das atividades integradas ou de algum modo re-

lacionadas com o objeto do Contrato, incluindo a obtenção da habilitação válida e adequada para exploração do Serviço Público, a que se refere o artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 60/2016, de 8 de setembro, bem como preencher os demais requisitos complementares para o mesmo fim.

3) O Operador é única e exclusiva responsável por toda e qualquer consequência decorrente da inexistência, insuficiência, incumprimento ou desconformidade daquelas licenças, alvarás, certificações, credenciações ou autorizações com as leis, normas e regulamentos municipais, nacionais, europeus e internacionais aplicáveis, exceto se demonstrar comprovadamente que as mesmas não lhe são imputáveis.

4) Para efeitos do disposto no número anterior, o Operador é responsável, igualmente, pelo cumprimento de todas as normas aplicáveis em vigor em matéria social, laboral, ambiental e de igualdade de género, decorrentes do direito municipal, nacional, europeu ou internacional.

Cláusula 6.ª | Duração

1) O contrato produz efeitos desde a Data de Produção de Efeitos até ao fim do Período de Transição Final.

2) O Contrato tem as seguintes fases, nos termos estabelecidos nas Cláusulas seguintes:

- a) Período de Transição Inicial: desde a Data de Produção de Efeitos até ao dia anterior ao início do Período de Exploração, conforme definido na alínea seguinte.
- b) Período de Exploração: inicia-se no prazo de 9 (nove) meses a contar da Data de Produção de Efeitos e tem a duração de 10 (dez) anos.
- c) Período de Transição Final: desde o dia seguinte ao termo do Período de Exploração até trigésimo dia subsequente.

3) As Partes podem prorrogar a duração do Contrato, exclusiva e obrigatoriamente mediante alteração ao mesmo, por um prazo máximo de 5 (cinco) anos, nos termos e limites estabelecidos no Regulamento (CE) n.º 1370/2007 e no Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 7.ª | Período de Transição Inicial

1) Na Data de Produção de Efeitos inicia-se o Período de Transição Inicial, o qual vigora até ao início do Período de Exploração estabelecido na Cláusula seguinte e conforme definido no n.º 2 da Cláusula 6.ª.



- 2) Durante o Período de Transição Inicial o Operador não assume obrigações de Operação e Manutenção, devendo obter, nos termos legalmente aplicáveis, todas as licenças, certificações, credenciações e autorizações necessárias para o exercício das atividades objeto do Contrato, assim como desenvolver todas as ações de preparação da sua estrutura e equipamentos que se mostrem adequadas e necessárias à prestação do Serviço Público, designadamente a implementação de formação adequada e obtenção de adequado conhecimento do Serviço Público.
- 3) Durante este período, o Operador compromete-se ainda a estabelecer, com o Município de Guimarães e com os demais Operadores de Serviço Público que operem na área territorial do Município de Guimarães, todos os procedimentos e colaboração necessários à articulação das atividades incluídas no Contrato, sem quebra nem interrupção de continuidade do Serviço Público e com os níveis de qualidade contratualizados, iniciando a implementação das medidas de transição com a antecedência necessária.
- 4) Até 90 (noventa) dias antes do termo do Período de Transição Inicial, o Operador deverá submeter à aprovação do Município de Guimarães a proposta de Plano de Rede e Oferta a vigorar a partir do início do Período de Exploração, nos termos das Cláusulas 12.ª e 13.ª, a partir da Rede constante do Anexo 1 (Rede), e ajustado em função de vicissitudes supervenientes.
- 5) Durante o Período de Transição Inicial, o Operador obriga-se ainda a preparar, submeter à aprovação do Município de Guimarães e a implementar um abrangente plano de comunicação ao público relativo à entrada em funcionamento da Operação, nos termos do previsto na Cláusula 26.ª.
- 6) Até 30 (trinta) dias antes do termo do Período de Transição Inicial, o Operador deverá remeter ao Município de Guimarães:
 - a) Os documentos comprovativos de todas as licenças e autorizações necessárias para a Operação.
 - b) O relatório da estrutura de recursos humanos afeta à Operação e Manutenção, a vigorar no início do Período de Exploração, nos termos do disposto na Cláusula 37.ª.
 - c) A listagem unitária da frota afeta à Operação a utilizar a partir do início do Período de Exploração, nos termos do disposto na Cláusula 30.ª.
 - d) Os documentos que atestem a conformidade dos sistemas e equipamentos tecnológicos previstos no Contrato com os requisitos técnicos previstos mencionados no Anexo 4 (Sistema de Gestão de Reservas, Sistema de Bilhética, SAE, Website e App).
 - e) Os documentos comprovativos das apólices de seguro contratadas e em vigor.

Cláusula 8.ª | Período de Exploração

- 1) O "Período de Exploração" corresponde ao período durante o qual o Operador se obriga a explorar o Serviço Público objeto do Contrato e a realizar as demais atividades e serviços compreendidos no objeto do Contrato.
- 2) Durante o Período de Exploração, o Operador deve cumprir integralmente todas as obrigações constantes da lei aplicável e do Contrato, não sendo admitida qualquer interrupção ou quebra de continuidade nas atividades objeto do Contrato, salvo situações especialmente previstas na lei ou no Contrato.

Cláusula 9.ª | Período de Transição Final

- 1) O "Período de Transição Final" inicia-se no dia seguinte ao fim do Período de Exploração e decorre até à data do termo do Contrato, nos termos estabelecidos na Cláusula 6.ª.
- 2) A partir do início do Período de Transição Final, o Serviço Público passa a ser explorado pelo Operador de Serviço Público que suceder ao Operador na exploração do Serviço Público.
- 3) O Período de Transição Final tem como objetivo permitir assegurar o cumprimento das obrigações de reporte, apuramento e liquidação do Saldo Anual da Prestação de Serviços relativos ao último ano do Período de Exploração, bem como finalizar qualquer assunto pendente da execução do Contrato ou relativo à transição da exploração do Serviço Público para o Operador de Serviço Público subsequente.

CAPÍTULO III CONDIÇÕES DA OPERAÇÃO

SECÇÃO I Operação

Cláusula 10.ª | Obrigações gerais

- 1) O Operador obriga-se a explorar o Serviço Público objeto do Contrato em perfeita conformidade com o estabelecido no mesmo, bem como nas disposições legais e regulamentares que, em cada momento, estejam em vigor, sendo designadamente responsável por:



- a) Garantir a boa execução da Operação, de forma regular e contínua.
- b) Cumprir, pelo menos, o Plano de Rede e Oferta aprovado pelo Município de Guimarães, nos termos das Cláusulas 12.ª e 13.ª, que em cada momento estiver em vigor.
- c) Assegurar um serviço de transporte rodoviário de passageiros de qualidade, segurança, fiabilidade e pontualidade, sem qualquer interrupção ou quebra, todos os dias do ano, ao longo de todo o período de vigência do Período de Exploração e de acordo com os critérios especificados no Plano de Rede e Oferta.
- d) Prestar o Serviço Público a todos os utilizadores, sem qualquer discriminação nas condições de acesso e de realização para além das que sejam impostas por lei e pelo presente Contrato.
- e) Explorar e adaptar o Serviço Público por forma a satisfazer as necessidades de mobilidade e acessibilidade das populações de forma adequada e eficiente, promovendo o aumento da procura e a transferência modal do transporte individual para o transporte público, contribuindo para a coesão e equidade social e territorial.
- f) Disponibilizar e manter os meios de exploração necessários e adequados para a exploração do Serviço Público, para além daqueles que sejam disponibilizados pelo Município de Guimarães.
- g) Prestar o Serviço Público com condições de comodidade e conforto para os passageiros, designadamente no que concerte à manutenção, limpeza, higienização e conservação dos veículos, equipamentos e instalações, nomeadamente conforme as Cláusulas 33.ª e 34.ª.
- h) Emitir e comercializar Títulos de transporte e todas as atividades relacionadas, no que respeita a Títulos próprios do Serviço Público, assegurando que apenas viajam passageiros com Título válido, em respeito das Cláusulas 21.ª a 25.ª.
- i) Dispor de recursos humanos em qualidade e número adequados para levar a cabo as ações exigidas pela Operação.
- j) Dispor e assegurar manutenção de todos os meios necessários à exploração do Serviço Público, nomeadamente da frota, instalações, sistemas e equipamentos, no cumprimento do disposto no presente Contrato.
- k) Articular as responsabilidades e prestações com terceiros que interajam no, ou com, o Serviço Público.
- l) Cumprir as normas legais, contratuais e regulamentares aplicáveis às atividades de Operação, incluindo as previstas no Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, e no Decreto-Lei n.º 60/2016, de 8 de setembro.
- m) Acatar condicionamentos ou limitações impostos pelo Município de Guimarães ou demais autoridades com competências legais para o efeito, nos termos que resultem da lei ou do Contrato.

- n) Cumprir as normas legais e regulamentares aplicáveis às atividades que exerça, bem como de instruções que lhe sejam transmitidas pelas entidades fiscalizadoras.
 - o) Apoiar o Município de Guimarães, sempre que este o solicitar, designadamente nas suas relações com outras entidades.
 - p) Prestar imediatamente informação ao Município de Guimarães de qualquer circunstância que possa condicionar o normal desenvolvimento das atividades objeto do presente Contrato.
- 2) A indicação das obrigações referidas no número anterior não é limitativa nem taxativa, estando o Operador obrigado à implementação, organização e gestão do Serviço Público em condições de perfeita qualidade, limpeza, segurança, fiabilidade e operacionalidade, mesmo que algumas prestações necessárias, úteis ou convenientes para a prossecução destas finalidades não estejam expressamente especificadas no texto do presente clausulado e/ou dos seus Anexos.

Cláusula 11.ª | Exploração dos Serviços de Transporte a Pedido

- 1) A Operação realiza-se mediante a exploração de Serviços de Transporte a Pedido, que deve cumprir com o disposto no Decreto-lei n.º 60/2016, de 8 de agosto.
- 2) Os Serviços de Transporte a Pedido são explorados pelo Operador segundo itinerários, horários e tarifas predeterminados, no âmbito do qual podem ser tomados e largados passageiros em paragens previamente estabelecidas, no âmbito dos quais cada Circulação apenas se realiza nos horários e troços de Linha relativamente aos quais tenha sido efetuada, pelos passageiros que pretendam tais serviços, pelo menos uma pré-reserva indicando a origem, o destino e o horário pretendido, até às 15:00 do dia anterior, através do número de apoio ao cliente, Website ou App; as pré-reservas efetuadas após aquele período apenas serão aceites caso a realização da Circulação esteja já programada (por existência de outras pré-reservas) e exista disponibilidade de lugares.
- 3) O Operador obriga-se a desenvolver e implementar um sistema informático designado de Sistema de Gestão de Reservas descrito no Anexo 4 (Sistema de Gestão de Reservas, Sistema de Bilhética, SAE, Website e App), onde são registadas e geridas todas as pré-reservas de Serviços de Transporte a Pedido.

Cláusula 12.ª | Plano de Rede e Oferta e Capacidade de Transporte

- 1) O Operador elabora e executa um Plano de Rede e Oferta, nos termos da cláusula seguinte, indicando os Serviços de Transporte a Pedido a explorar, e que constitui obrigatoriamente uma resposta



plena e adequada à satisfação das necessidades da procura.

- 2) O Plano de Rede e Oferta tem uma vigência anual, entre 1 de agosto e 31 de julho do ano subsequente, exceto se de outra forma for acordado entre as Partes.
- 3) O primeiro Plano de Rede e Oferta inicia-se na data de início do Período de Exploração e termina no dia 31 de julho do ano subsequente. O primeiro Plano de Rede e Oferta deve prever e acautelar o Serviço Público Regular de Transporte de Passageiros em exploração no concelho, independentemente da Autoridade de Transportes associada.
- 4) O Plano de Rede e Oferta utiliza, em cada Linha e Circulação, veículos com lotação de lugares que assegurem o transporte de todos os passageiros.
- 5) O Plano de Rede e Oferta deve ser fundamentado com base nos princípios elencados no ponto 1, Enquadramento, do Anexo 1 (Rede), de forma sucessiva, com base no histórico de procura registado no sistema de reservas, a implementar no âmbito do Contrato.
- 6) O Plano de Rede e Oferta deve conter a definição das características de serviço, pela determinação dos parâmetros preconizados para a rede determinada no Anexo 1 (Rede).
- 7) Nos casos devidamente fundamentados, o Operador poderá propor alterações à oferta prevista, condicionada à aprovação do Município.
- 8) O Plano de Rede e Oferta deverá dar uma resposta adequada às necessidades da procura e aos padrões de mobilidade intramunicipais.
- 9) Nos casos em que a localização das paragens a utilizar seja alterada no decurso do Contrato, o Operador obriga-se a assegurar as adaptações ao Plano de Rede e Oferta que se revelarem necessárias e adequadas, não constituindo esse facto gerador de direito a reequilíbrio financeiro da operação.

Cláusula 13.ª | Elaboração de Plano de Rede e Oferta

- 1) O Operador elabora e apresenta anualmente ao Município de Guimarães uma proposta preliminar de Plano de Rede e Oferta para os 12 (doze) meses subsequentes ao dia 1 de agosto, nos termos da presente Cláusula.
- 2) O Operador elabora e apresenta uma proposta preliminar de Plano de Rede e Oferta até ao dia 30 de junho de cada ano; a proposta deve cumprir com os parâmetros definidos na Cláusula anterior, podendo, no entanto, contemplar, de forma fundamentada, propostas de adaptação do disposto no

referido anexo às necessidades da procura, as quais estão sujeitas à aprovação do Município de Guimarães.

3) As eventuais propostas de adaptação da rede e oferta, da iniciativa do Operador, ficam limitadas ao cumprimento cumulativo dos seguintes requisitos e condições:

- a) Não resultar numa degradação do nível de serviço global prestado às populações face ao subjacente ao Anexo 1 (Rede).
- b) Não resultar num saldo global de veículos.km anuais inferior ao subjacente ao Anexo 1 (Rede).

4) Compete também ao Operador, na elaboração da proposta preliminar de Plano de Rede e Oferta, a incorporação das adaptações ao disposto na Cláusula anterior que se revelarem necessárias e adequadas em resultado de alterações e/ou restrições ao trânsito automóvel, vias rodoviárias, paragens ou terminal rodoviários, eventualmente impostas pelo município ou outras entidades públicas.

5) O Município de Guimarães pode também determinar ao Operador a realização de adaptações aos parâmetros constantes da Cláusula anterior, os quais deverão ser por esta incorporados na proposta a que se refere o n.º 1.

6) A obrigação do Operador de introdução das adaptações a que se referem os n.ºs 2 e 4 na proposta de Plano de Rede e Oferta para os 12 (doze) meses subsequentes, não poderá resultar num saldo global de veículos.km anuais superior ao subjacente ao Anexo 1 (Rede).

7) Mediante determinação do Município de Guimarães ou do Operador, serão realizadas, em data(s) a conciliar entre as partes, as reuniões necessárias para a preparação, análise, ponderação e discussão do Plano de Rede e Oferta, sendo obrigação do Operador colaborar ativa e construtivamente no processo, designadamente elaborando e apresentando as propostas, recomendações, informações e simulações que sejam solicitadas pelo Município de Guimarães ou da sua iniciativa.

8) No prazo de 30 (trinta) dias após a entrega da proposta por parte do Operador, o Município de Guimarães aprova a versão final do Plano de Rede e Oferta a vigorar no ano subsequente, podendo rejeitar ou aprovar condicionalmente a proposta do Operador.

9) O primeiro Plano de Rede e Oferta será elaborado e aprovado durante o Período de Transição Inicial, nos termos do disposto nos números anteriores, com as devidas adaptações.

10) O Operador pode, a qualquer momento, realizar Circulações adicionais nas Linhas, Variantes e Parcelares previstas no Plano de Rede e Oferta que esteja em vigor, não carecendo de autorização prévia do Município de Guimarães para o efeito, mas devendo comunica-lo ao Município de Guimarães em



conjunto com o reporte a que se refere a Cláusula 51.ª.

Cláusula 14.ª | Gestão de variações pontuais de procura previsíveis

1) Caso em qualquer momento, durante a exploração do Serviço Público, se verifique que a capacidade de transporte consubstanciada no Plano de Rede e Oferta em vigor não permite assegurar o transporte de todos os passageiros, nomeadamente em virtude da ocorrência de eventos, feiras ou festas sociais, populares ou culturais em alguma(s) parte(s) da área geográfica abrangida pela Rede e que não consubstanciam uma alteração permanente da oferta, o Operador deve tomar, de forma imediata, medidas que assegurem o transporte de todos os passageiros, designadamente:

- a) Utilizar veículos com maior capacidade de lugares; e/ou
- b) Incrementar o número total diário de Circulações previsto no Plano de Rede e Oferta (através da realização de novas Circulações com percursos totais ou parciais); e/ou:
- c) Realizar os Desdobramentos que se revelarem necessários.

2) As alterações previstas na presente cláusula conferem ao Operador o direito previsto na Cláusula 53.ª, na medida da verificação dos pressupostos aí estabelecidos.

Cláusula 15.ª | Gestão de eventos não previstos

1) O Operador é responsável pela gestão da Operação de modo a adequá-la, imediatamente e por sua iniciativa, a eventos não previstos no Plano de Rede e Oferta em vigor ocorridos durante a Operação, de modo a salvaguardar o interesse público do serviço objeto da Prestação de Serviços, com o menor transtorno possível para os Passageiros e minimização de desvios aos Percursos e horários definidos no Plano de Operação vigente.

2) Para efeitos da presente Cláusula, consideram-se eventos não previstos, designadamente, as variações súbitas e não previsíveis da procura e acidentes e condicionamentos não previstos do trânsito pelas entidades competentes.

3) A gestão de eventos imprevistos prevista na presente cláusula pode implicar desvios reais ao Plano de Operação em vigor.

4) A gestão de eventos imprevistos previstos na presente cláusula está dispensada de autorização

prévia do Município de Guimarães e da adaptação ao Plano de Rede e Oferta em vigor prevista na Cláusula 12.ª quando a mesma não seja compatível com a ocorrência dos eventos em causa, mas deve ser comunicada ao Município de Guimarães imediatamente ou no mesmo dia em que ocorra.

Cláusula 16.ª | Ajustamentos pontuais

- 1) O Município de Guimarães pode, a qualquer momento, por motivos de interesse público, solicitar ao Operador, com um mínimo de 1 (uma) semana de antecedência, ajustamentos pontuais, com carácter temporário ou pontual, ao Plano de Rede e Oferta que esteja em vigor, sujeito ao cumprimento do disposto no artigo 31.º do Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros.
- 2) Os ajustamentos pontuais realizados nos termos do n.º 1 não conferem ao Operador direito a qualquer acréscimo de remuneração nem à reposição de equilíbrio económico-financeiro do Contrato.

Cláusula 17.ª | Variação da produção quilométrica anual

- 1) Ao longo de cada ano contratual, e independentemente da possibilidade de determinar serviços complementares nos termos da lei e para além do disposto na cláusula anterior, a produção quilométrica anual em veículos quilómetro (veíc.km) pode variar face ao previsto no Anexo 1 (Rede), a pedido do Município de Guimarães ou mediante autorização deste, conquanto tal variação, aferida no momento de cada pedido ou autorização do Município de Guimarães e considerando a produção quilométrica já realizada até à data do pedido ou autorização e a produção quilométrica prevista no Plano de Rede e Oferta para a duração remanescente do ano contratual, não seja um acréscimo que exceda 10 % (dez por cento).
- 2) Para efeitos do número anterior, são variações à produção quilométrica anual as que ocorram por força do disposto nas Cláusulas 14.ª a 16.ª e na sequência de quaisquer pedidos a qualquer momento do Município de Guimarães.
- 3) À verificação da variação da produção quilométrica (veíc.km) prevista no n.º 1 aplica-se o disposto no n.º 3 da Cláusula 53.ª.
- 4) O Operador está obrigado a executar o serviço de transporte correspondente às variações à produção quilométrica a que se refere a presente cláusula, nos exatos termos previstos no presente Contrato.
- 5) As variações à produção quilométrica previstas na presente cláusula conferem ao Operador os direitos previstos na Cláusula 53.ª, na medida da verificação dos pressupostos aí estabelecidos.

M
2/10

Cláusula 18.ª | Transporte de passageiros com mobilidade reduzida

- 1) O Operador obriga-se a que a frota utilizada na exploração do Serviço Público esteja preparada para a acessibilidade de passageiro(s) com mobilidade condicionada e afetação de lugar(es) reservado(s) aos mesmos passageiro(s), nos termos previstos no Anexo 2 (Frota).
- 2) As Tarifas para passageiros com mobilidade condicionada ou reduzida não implicam o pagamento de qualquer sobretaxa face ao tarifário geral em vigor.

Cláusula 19.ª | Atrasos

- 1) O Operador obriga-se a assegurar a pontualidade das Circulações em cumprimento do Anexo 5 (Avaliação de Desempenho e Qualidade de Serviço).
- 2) As Circulações realizadas com atraso superior aos limiares estabelecidos no Anexo 5 (Avaliação de Desempenho e Qualidade de Serviço), por motivo não imputável ao Operador, deverão ser devidamente justificadas, designadamente com indicação clara do local, hora e circunstâncias ou eventos anormais e fora do controlo do Operador que motivaram o atraso da Circulação. O congestionamento do trânsito automóvel, em trajetos da rede viária e horários relativamente aos quais é recorrente a ocorrência de congestionamento de trânsito, deve ser tido em conta na conceção dos horários das Linhas, não constituindo motivo justificável para atrasos. O congestionamento de trânsito automóvel apenas é motivo justificável em trajetos da rede viária e horários relativamente aos quais não é recorrente a sua ocorrência, ou caso se verificar um grau de congestionamento acima do normal.

Cláusula 20.ª | Interrupções ou suspensões de serviço

Em caso de avaria imprevisível ou de qualquer outro incidente que obrigue à interrupção do Serviço Público, o Operador obriga-se a dar conhecimento imediato aos clientes e a mobilizar os meios adequados à reparação da avaria, à resolução do incidente e/ou ocorrência e à reposição do Serviço Público, no menor período de tempo possível, disso dando conhecimento ao Município de Guimarães no âmbito do reporte mensal.

Cláusula 21.ª | Títulos de transporte

- 1) Não podem ser transportados Passageiros sem título de transporte válido.

- 2) Os únicos títulos de transporte que o Operador pode disponibilizar no serviço público objeto do Contrato são os que, em qualquer momento da vigência do Contrato, se encontrem definidos pelo Município de Guimarães.
- 3) O Município de Guimarães comunica ao Operador, com a antecedência mínima de 10 (dez) dias relativamente à sua entrada em vigor, qualquer alteração em matéria de títulos de transporte.
- 4) O Operador não pode emitir ou validar títulos de transporte fora do sistema de bilhética regulado na Cláusula 24.ª.
- 5) O disposto no número anterior não prejudica o dever de as Partes cumprirem a legislação e os regulamentos em vigor em matéria de títulos de transporte, designadamente a Portaria n.º 298/2018, de 19 de novembro, devendo, entre outros, disponibilizar os títulos impostos por lei ou regulamento.
- 6) O Operador obriga-se a fiscalizar mensalmente a titularidade de títulos de transporte válido pelos Passageiros, bem como a respetiva validação, numa percentagem não inferior a 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do total de passageiros transportados nesse período.

Cláusula 22.ª | Tarifário

- 1) O tarifário a aplicar aos Passageiros é o que se encontrar definido, em qualquer momento da vigência do Contrato, pelo Município de Guimarães, através do Regulamento e Tabela de Taxas e Outras Licenças Municipais ou de deliberações aplicáveis.
- 2) A titularidade da receita das vendas de títulos de transporte é do Município de Guimarães.
- 3) Durante a execução do contrato, o Operador tem a obrigação de promover ativamente a implementação do regime tarifário legalmente em vigor.
- 4) Incumbe ao Operador prestar a informação estática ao público, nos meios próprios de divulgação, sobre o tarifário em vigor, em cumprimento das disposições legais e regulamentares aplicáveis, designadamente do disposto no n.º 3 do artigo 40.º do RJSPTP, no n.º 9 do artigo 7.º da Portaria n.º 298/2018, de 19 de novembro, no Capítulo II do Regulamento n.º 430/2019, de 16 de maio, da entidade reguladora – AMT (Autoridade da Mobilidade e dos Transportes), e no presente Contrato.

Cláusula 23.ª | Venda dos títulos

- 1) O Operador é responsável pela venda dos títulos de transporte, por conta do Município de Guimarães, a bordo da Frota, nos pontos de venda e atendimento ao Passageiro ou através de meios de

M
ato

pagamento digital, bem como de outros que o Município de Guimarães venha a autorizar em locais distintos.

2) No âmbito da obrigação de venda prevista na presente cláusula, o Operador deve prestar ao Município de Guimarães colaboração ativa em todas as atividades associadas, devendo, designadamente:

- a) Organizar, gerir e manter operacional os dispositivos de venda de títulos para “venda a bordo”, incluindo o seu reabastecimento de valores e títulos e a recolha de valores, a entregar ao Município de Guimarães;
- b) Estabelecer, para o efeito da alínea anterior, um procedimento a acordar com o Município de Guimarães até 30 dias antes do início do Período de Exploração, tendo presente os termos definidos na Cláusula 24.ª;
- c) Organizar e gerir todo o processo de disponibilização de títulos de transporte aos motoristas para “venda a bordo”, bem como efetuar o seu controlo;
- d) Prestar contas, sobre a venda de títulos de transporte, tendo presente os termos definidos na Cláusula 24.ª;
- e) Prestar assistência aos Passageiros na utilização do sistema de bilhética, esclarecendo-os sobre o seu funcionamento e promovendo a resolução imediata de problemas com que os Passageiros se venham a deparar na sua utilização;
- f) Transmitir ao Município de Guimarães as informações recolhidas junto de Passageiros, com vista à melhoria de aspetos relativos ao sistema de bilhética.

3) A receita tarifária obtida pelo Operador nos termos da presente cláusula deve ser por este entregue ao Município de Guimarães, nos termos do número seguinte e em conformidade com a Cláusula 54.ª.

Cláusula 24.ª | Sistema de Bilhética do Operador

1) O Operador obriga-se a implementar, em toda a frota de veículos utilizada na exploração do Serviço Público, incluindo tanto os próprios quanto os subcontratados, um Sistema de Bilhética que cumpra os requisitos identificados no Anexo 4 (Sistema de Gestão de Reservas, Sistema de Bilhética, SAE, Website e App).

2) O Operador é integralmente responsável pelo Sistema de Bilhética, designadamente quanto à

sua disponibilização, gestão, manutenção, atualização, eventual integração com demais Operadores, emissão e comercialização de Títulos, emissão de faturação, recolha de valores, gestão dos canais de venda e controlo de acessos.

3) Todos os veículos utilizados no Serviço Público deverão estar equipados com validadores nos termos definidos no Anexo 4 (Sistema de Gestão de Reservas, Sistema de Bilhética, SAE, Website e App), podendo adotar-se soluções flexíveis ou móveis para os veículos subcontratados, desde que assegurada a sua integração com o Sistema de Bilhética do Operador.

4) Caso, por motivos alheios ao Operador, designadamente por dificuldades de cobertura de telecomunicações móveis e/ou dificuldades de cobertura do sistema de localização geográfica, não seja possível registar, em todas as validações, a informação relativa à Linha, sentido ou paragem, tais eventos deverão ser devidamente registados pelo Sistema de Bilhética do Operador, devendo o Operador informar o Município de Guimarães das zonas e Linhas em que estas situações se observam.

Cláusula 25.ª | Fiscalização comercial

1) O Operador é responsável pelo controlo de acessos de todos os passageiros, sendo obrigatória a validação de todos os Títulos de transporte em todas as viagens e trajetos realizados pelos passageiros.

2) Para o efeito, o Operador poderá manter ou subcontratar um corpo de agentes de fiscalização, devidamente ajuramentados de acordo com a Lei em vigor, com a missão de controlar, prevenir e combater a fraude e evasão tarifária, realizando ações de fiscalização com carácter regular e amostral a bordo dos veículos, de forma repartida entre as várias Linhas e horários do Serviço Público.

3) A fiscalização comercial deve dar cumprimento ao disposto na legislação aplicável, designadamente a Lei n.º 28/2006, de 4 de julho, na sua redação atual, bem como a Portaria n.º 37/2018, de 29 de janeiro.

SECÇÃO II Relação com os utentes

Cláusula 26.ª | Apoio e informação ao público

1) O Operador obriga-se a assegurar a divulgação do Serviço Público – sem prejuízo de as Partes poderem acordar na realização de iniciativas conjuntas de promoção e divulgação – e a prestação, nos

locais e meios apropriados, de apoio e informações ao público, antes, durante e após a prestação do serviço de transporte, designadamente a respeito de percursos, paragens, horários, tarifários, condições de utilização, alterações de serviço ou outras.

2) No âmbito da divulgação do Serviço Público o Operador deverá produzir, atualizar e disponibilizar toda a sinalética, cartazes e demais meios de informação ao público, por forma a dar cumprimento ao Anexo do Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros, incluindo, nomeadamente, nos suportes disponibilizados pelo Município de Guimarães nas paragens, rede de vendas, *Website*, *App*, quando aplicável, a bordo dos veículos, nos meios de informação, folhetos ou outros. O Operador deverá garantir o estado de conservação dos conteúdos de informação prestada, designadamente nos suportes físicos referidos.

3) Todos os meios e suportes de informação ao público, designadamente *Website*, *App*, quando aplicável, sinalética nas paragens e a bordo, folhetos, cartazes ou outros deverão ser disponibilizados, no mínimo, em línguas Portuguesa e Inglesa, exceto quando tal não se afigure exequível.

4) O Operador obriga-se a proceder à divulgação, de forma adequada e atempada, de qualquer alteração ao Plano de Rede e Oferta que se encontre em vigor, designadamente através da afixação de avisos na rede de vendas, nas paragens, a bordo dos veículos, no *Website*, *App*, quando aplicável, nos meios de comunicação social e/ou através da distribuição de folhetos nas caixas de correio.

5) Durante o Período de Transição Inicial, o Operador deverá promover uma campanha especial e abrangente de informação ao público, previamente aprovada pelo Município de Guimarães, com objetivo de divulgar a entrada em exploração do novo Serviço, incluindo designadamente a data de início da exploração, a rede, paragens e horários do serviço flexível, o modo e local de aquisição de Suportes e Títulos de transporte, o tarifário associado, o *Website*, a *App*, quando aplicável, e os contactos do serviço de apoio ao cliente.

Cláusula 27.ª | Website e App

1) O Operador obriga-se a desenvolver, gerir e disponibilizar, um *Website* preparado para utilização através de computador, *smartphone* e *tablet*, onde conste toda a informação relativa ao Serviço Público e que cumpra, no mínimo, os requisitos e funcionalidades constantes do Anexo 4 (Sistema de Gestão de Reservas, Sistema de Bilhética, SAE, *Website* e *App*).

2) O Operador poderá desenvolver, gerir e disponibilizar uma *App* preparada para utilização através de *smartphone* e *tablet*, onde conste toda a informação relativa ao Serviço Público e que cumpra,

no mínimo, os requisitos e funcionalidades constantes do Anexo 4 (Sistema de Gestão de Reservas, Sistema de Bilhética, SAE, Website e App), equiparáveis às do *Website*.

- 3) Todos os conteúdos do *Website*, e da *App* quando aplicável, deverão estar permanentemente atualizados e serem disponibilizados, no mínimo, nas línguas Portuguesa e Inglesa.
- 4) O *Website* deve estar disponível e em pleno funcionamento até dois meses antes do início do Período de Exploração.

Cláusula 28.ª | Relacionamento com os passageiros e reclamações

- 1) O Operador obriga-se a prestar assistência permanente aos passageiros, atendendo, designadamente, às diferentes necessidades dos mesmos, e cumprir a legislação europeia e nacional aplicável respeitante ao contrato de transporte e direitos dos passageiros, designadamente as estabelecidas no Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro, e no Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011.
- 2) Nos termos do número anterior, o Operador obriga-se a:
 - a) Elaborar e submeter à aprovação das entidades competentes, durante o Período de Transição Inicial, um contrato de transporte, nos termos do Decreto-Lei n.º 9/2015, de 15 de janeiro.
 - b) Elaborar e submeter à aprovação das entidades competentes, durante o Período de Transição Inicial, um quadro resumo com informações claras e compreensíveis sobre os direitos dos passageiros, nos termos do Regulamento (UE) n.º 181/2011 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de fevereiro de 2011.
- 3) Nos postos de venda e agentes de venda, no interior dos veículos, nas paragens com abrigo de passageiros, na Estação Central de Camionagem e no *Website*, deverá ser afixada informação relativa ao contrato de transporte e direitos dos passageiros, bem como o(s), contato(s) do serviço de atendimento e apoio ao cliente.
- 4) O Operador deve assegurar que, em todas as formas de relacionamento com os passageiros, os seus colaboradores e subcontratados atuam com cordialidade e cortesia, procurando assegurar uma resposta adequada às solicitações dos passageiros.
- 5) O Operador deve publicitar, de forma adequada, visível e eficaz, toda a informação relevante sobre a rede, a oferta, horários, Títulos e Tarifas do Serviço Público em exploração e as respetivas alterações pontuais ou permanentes, bem como disponibilizar serviços de atendimento e apoio ao cliente

no terminal rodoviário Estação Central de Camionagem do Município de Guimarães, sem prejuízo de outros que se afigurem pertinentes (ex. na sede do Operador), designadamente para formulação de queixas, reclamações ou requerimentos, assim como para a prestação de esclarecimentos.

6) O Operador obriga-se a ter à disposição dos passageiros livros destinados ao registo de reclamações, nos termos da legislação aplicável, os quais poderão ser livremente inspecionados pelo Município de Guimarães, no âmbito das suas funções de fiscalização.

7) O Operador obriga-se ainda a disponibilizar livro de reclamações eletrónico, nos termos legalmente exigíveis.

SECÇÃO III Meios de exploração

Cláusula 29.^a | Obrigação geral do Operador

1) O Operador está obrigado a disponibilizar e manter de forma permanente e ininterrupta os meios de exploração necessários e adequados para o exercício da atividade objeto do Contrato, para além daqueles que forem disponibilizados pelo Município, designadamente veículos, equipamentos, instalações, sistemas e materiais.

2) Os bens referidos no número anterior incluem, designadamente:

- a) A Frota, nos termos da Cláusula seguinte;
- b) Parques de materiais e oficinas (PMO) devidamente licenciados, que incluam, pelo menos, áreas devidamente dimensionadas e equipadas para estacionamento, lavagem e operações de conservação e reparação da Frota, tratamento de resíduos, postos de carregamento dos veículos elétricos e infraestruturas de apoio ao pessoal. O Operador poderá externalizar algumas das referidas valências, por forma a garantir a racionalidade dos meios aplicados à dimensão do serviço público a prestar;
- c) Os sistemas e equipamentos tecnológicos previstos no Contrato;
- d) Os elementos de informação nas paragens, a integrar com os dispositivos disponibilizados pelo Município, designadamente nos quadros horários dos abrigos de passageiros suportes rotativos de informação;

e) Todos os consumíveis necessários à Prestação de Serviços.

3) O Operador obriga-se a manter os veículos e restantes meios de exploração utilizados no serviço em bom estado de funcionamento e conservação, por forma a garantir a sua operacionalidade e o cumprimento de todos os requisitos de segurança legalmente estabelecidos.

Cláusula 30.ª | Frota

1) O Operador obriga-se a disponibilizar os veículos necessários e suficientes para a exploração do Serviço Público, os quais devem ser adequados à mesma, cumprindo os requisitos constantes do Anexo 2 (Frota).

2) Os veículos a utilizar na exploração do Serviço Público devem estar devidamente licenciados e homologados para a atividade de transporte público de passageiros, nos termos da legislação em vigor.

3) O Operador procede obrigatoriamente à substituição de cada veículo afeto à prestação do Serviço Público, no momento em que este deixe de cumprir os requisitos de idade estabelecidos no Anexo 2 (Frota), por outro veículo por si disponibilizado, que deve igualmente cumprir o disposto no Anexo 2 (Frota), e ter uma idade inferior à do veículo a substituir.

4) A substituição de veículos por outros motivos que não os previstos no n.º 3 é comunicada previamente ao Município de Guimarães, mediante pedido fundamentado por parte do Operador, indicando o veículo a substituir, o motivo da substituição e o veículo substituto.

5) O Município de Guimarães pode recusar a afetação de qualquer veículo ao Serviço Público caso o mesmo não cumpra os requisitos previstos no Anexo 2 (Frota), incluindo os que sejam afetados mediante subcontratação.

Cláusula 31.ª | Utilização dos bens para outras finalidades

1) A utilização dos bens previstos na Cláusula 29.ª para o exercício pelo Operador de outras atividades para além das referidas do número anterior carece de autorização prévia e expressa do Município de Guimarães.

2) O Operador deve garantir que a utilização dos bens referidos nos números anteriores para os efeitos aí previstos seja realizada em plena conformidade com as normas NP e a legislação aplicável e não prejudique o funcionamento normal e com qualidade da Prestação de Serviços, devendo sempre prevalecer o cumprimento da Prestação de Serviços no caso da impossibilidade de cumprimento em

M
ato

simultâneo desta e das demais atividades do Operador.

Cláusula 32.ª | Paragens e Estação Central de Camionagem

- 1) As paragens que integram o Serviço Público constam do apêndice ao Anexo 1 (Rede).
- 2) A localização, toponímia e código/identificação das paragens poderão ser objeto de revisão pelo Município de Guimarães.
- 3) O Operador deverá assegurar que todas as paragens equipadas com abrigo para passageiros, dotado de quadro horário, disponham da seguinte informação sobre o serviço de transporte de passageiros flexível:
 - a) Mapa esquemático de zonas e circuitos;
 - b) Períodos de funcionamento;
 - c) Procedimento e regras de acesso ao sistema de reservas, incluindo o contato telefónico e o endereço do *website* ou da *app*, quando aplicável;
 - d) Tarifário;
 - e) Identificação de local para consulta de informação sobre os direitos dos passageiros.
- 4) O Operador deverá assegurar que todas as paragens que não sejam providas de abrigo para passageiros, e que sejam dotadas de suporte de informação instalado pelo Município de Guimarães, disponham da seguinte informação, a qual deverá ser atualizada sempre que necessário:
 - a) Mapa esquemático de zonas e circuitos;
 - b) Períodos de funcionamento;
 - c) Procedimento e regras de acesso ao sistema de reservas, incluindo o contato telefónico e o endereço do *website* ou da *app*, quando aplicável;
 - d) Tarifário;
 - e) Identificação de local para consulta de informação sobre os direitos dos passageiros;
- 5) O Operador é ainda responsável pela disponibilização de dados que se afigurem necessários ao funcionamento dos painéis de informação dos horários das paragens em tempo real que a Município de Guimarães venha a instalar.
- 6) A responsabilidade pela instalação de suportes de informação e ou de outros equipamentos

M
A
A

com o mesmo objetivo, bem como de mobiliário urbano, designadamente de abrigos de passageiros, incluindo a sua manutenção incumbe ao Município de Guimarães.

7) O Operador no âmbito do exercício da prestação de serviço deverá promover a ocupação de escritório/bilheteira no terminal rodoviário Estação Central de Camionagem do Município de Guimarães, dando cumprimento ao respetivo regulamento municipal em vigor.

Cláusula 33.ª | Manutenção

1) O Operador obriga-se a manter todos os bens utilizados na Operação em bom estado de funcionamento e conservação, por forma a garantir a sua operacionalidade, fiabilidade e segurança, bem como o conforto dos passageiros e a imagem do Serviço Público.

2) O Operador obriga-se a elaborar e cumprir um plano de manutenção dos bens, que cumpra o disposto no Anexo 3 (Manutenção e limpeza).

3) As atividades de manutenção deverão ser executadas de acordo com as melhores práticas, correspondentes ao estado da arte, cumprindo integralmente os manuais, procedimentos, normas e regulamentos preconizados pelos respetivos fabricantes e estabelecidos na lei, bem como os previstos no presente Contrato.

4) O Operador obriga-se ainda a manter atualizados registos fidedignos das atividades de manutenção realizadas, em cumprimento do plano de manutenção em vigor.

Cláusula 34.ª | Limpeza e higienização

1) O Operador obriga-se a elaborar e cumprir um plano de limpeza e higienização da frota, das instalações e dos equipamentos a utilizar pelo público, que cumpra o disposto no Anexo 3 (Manutenção e limpeza).

2) O Operador obriga-se ainda a afixar a bordo dos veículos e nas instalações dedicadas aos passageiros, em local visível ao público, o plano de limpeza e higienização em vigor para esse local, bem como os registos atualizados e fidedignos das atividades de limpeza e higienização realizadas.

Cláusula 35.ª | Normas de configuração gráfica

1) O Operador deverá respeitar, em todos os documentos, instalações, meios de informação ao



público, *Website*, veículos, paragens, rede de vendas, Títulos de transporte e demais formas de identificação do Serviço Público, a marca e logótipo do Serviço Público, que vierem a ser aprovados pelo Município de Guimarães.

2) O Operador deverá elaborar e submeter à aprovação do Município de Guimarães, nos primeiros 30 (trinta) dias do Período de Transição Inicial, o manual de normas gráficas que se compromete a respeitar na exploração do Serviço Público, que inclua, designadamente:

- a) A imagem dos veículos a utilizar na exploração do Serviço Público.
- b) O modelo dos suportes e elementos de informação a adotar no terminal rodoviário Estação Central de Camionagem e nas paragens associadas à exploração do Serviço Público.

Cláusula 36.ª | Publicidade

O Operador tem o dever de realizar a publicidade institucional na Frota que vier a ser solicitada pelo Município de Guimarães, na promoção de eventos culturais, desportivos ou outros promovidos ou apoiados pelo Município, mediante a decoração, total ou parcial, dos veículos afetos ao Serviço Público.

SECÇÃO IV Recursos humanos

Cláusula 37.ª | Estrutura de recursos humanos

1) O Operador obriga-se a estabelecer uma estrutura de recursos humanos adequada para o exercício das atividades que constituem objeto da Operação, assegurando que dispõem de um nível de qualificações, habilitações e certificações nos termos legais, experiência profissional e planos de formação apropriados para o cumprimento dos procedimentos, exigências e finalidades do Contrato, e comprometendo-se com o integral cumprimento da legislação laboral, prestando toda a informação que seja necessária, e se solicitada, à Autoridade para as Condições do Trabalho.

2) O Operador é inteiramente responsável pela gestão da sua estrutura de recursos humanos, pelo relacionamento com os seus trabalhadores, pela negociação e celebração de acordos de empresa, bem como pelo cumprimento das disposições legais, regulamentares e convencionais em vigor em matéria laboral, designadamente sobre higiene, segurança e medicina no trabalho.

M
A
auto

- 3) Os recursos humanos que venham a ser contratados após o início do Período de Transição Inicial, com funções relativas ao serviço de bilheteira, atendimento e informação ao público, deverão ter como requisito de admissão a competência em língua inglesa, no nível de utilizador independente (B1), de acordo com a escala do Conselho da Europa.
- 4) O Operador deve elaborar anualmente um relatório relativo aos recursos humanos afetos à Operação, do qual conste um organigrama funcional, a identificação nominal dos recursos humanos, respetiva função, departamento, vínculo laboral, data de nascimento, número de horas suplementares trabalhadas, condições remuneratórias, discriminação de custos anuais relativos a todas as rúbricas de encargos de pessoal, alterações à estrutura de recursos humanos ocorridas durante o ano, evidenciando os recursos entretanto contratados, respetiva função e qualificações, e bem assim as eventuais alterações às condições e convenções de trabalho que tenham sido acordadas com os trabalhadores e as suas estruturas representativas, bem como quaisquer autos que tenham eventualmente sido levantados pela Autoridade para as Condições do Trabalho.
- 5) O Operador deverá assegurar que a sua estrutura de recursos humanos incorpora as seguintes funções, que podem ser asseguradas pela mesma pessoa, de forma cumulativa:
 - a) Responsável de Operações: pertencente a uma das áreas de Administração / Gerência / Direção, o qual deve cumprir o requisito de capacidade profissional a que alude o n.º 2 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 3/2001, de 10 de janeiro.
 - b) Responsável Financeiro: pertencente a uma das áreas de Administração / Gerência / Direção, com formação superior e, pelo menos, 5 (cinco) anos de experiência em funções associadas a finanças, economia, contabilidade ou gestão.

Cláusula 38.ª | Fardamento

O pessoal afeto à Prestação de Serviços que, no exercício das suas funções regulares tenha relacionamento com os passageiros e público em geral, deverá estar devidamente fardado, por forma a projetar uma imagem de profissionalismo, qualidade e confiança no Serviço Público.

SECÇÃO V Gestão da exploração



Cláusula 39.ª | Segurança e gestão de situações de emergência

- 1) O Operador é responsável, no âmbito da exploração do Serviço Público, por assegurar a segurança de pessoas e bens e pela implementação de práticas e procedimentos de segurança e de um adequado sistema de gestão de emergências.
- 2) O Operador é responsável pelo cumprimento todas as normas e regulamentos legais relativos à segurança de pessoas e bens aplicáveis à exploração do Serviço Público, em especial no que concerne à segurança rodoviária e inspeção técnica periódica de veículos.
- 3) O Operador obriga-se a promover e incentivar, na exploração do Serviço Público, práticas de condução segura, bem como práticas de condução que promovam a comodidade dos passageiros, especialmente quando são transportados passageiros em pé, evitando a realização de manobras que envolvam acelerações, travagens e mudanças de direção bruscas.
- 4) O Operador obriga-se a implementar medidas de controlo de situações de condução sobre efeitos do álcool e de outras substâncias proibidas durante a condução, na exploração do Serviço Público.
- 5) Em caso de acidente que afete a normal exploração do Serviço Público e/ou que tenha qualquer impacto nas suas condições de segurança, cabe ao Operador dirigir, promover e implementar, de imediato, todas as diligências necessárias e adequadas para a rápida e a eficaz resolução da questão.
- 6) O Operador obriga-se a desenvolver um plano de emergência ou medidas de autoproteção, consoante o aplicável, que deem cumprimento aos termos legais, contemple todos os aspetos específicos da Operação, todos os bens afetos à mesma, bem como a articular-se e a coordenar-se com todas as entidades que intervenham na resolução de situações de emergência, nomeadamente serviços Municipais, entidades fornecedoras de energia, as forças de segurança ou a proteção civil e bombeiros.
- 7) Todas as situações de emergência devem ser comunicadas ao Município de Guimarães, devendo o Operador descrever em detalhe a situação ocorrida e as respetivas causas, se já conhecidas, especificando as diligências que levou a cabo, bem como aquelas que considera adequado vir ainda a executar.
- 8) O Operador é responsável pela reposição e a reparação de quaisquer bens que sejam afetados, perdidos ou deteriorados, em consequência de situações de emergência, por causas que lhe sejam imputáveis.

Cláusula 40.ª | Central de comando de tráfego e sistema de apoio à exploração

- 1) O Operador obriga-se a implementar e disponibilizar, em toda a frota de veículos utilizada na exploração do Serviço Público (próprios e subcontratados), um Sistema de Apoio à Exploração com as características estabelecidas no Anexo 4 (Sistema de Gestão de Reservas, Sistema de Bihética, SAE, Website e App), e uma central de comando de tráfego responsável pela gestão integrada do Serviço Público, que acompanhe o estado dos serviços prestados em tempo real, introduzindo as adaptações que se revelarem necessárias face a novas exigências.
- 2) O Sistema de Apoio à Exploração deverá permitir a recolha dos dados e produção de todas as estatísticas relativas ao controlo da prestação do Serviço Público previstas no Contrato, designadamente as previstas no Anexo 6 (Reporte), de forma automática, fiável, inviolável e verificável.
- 3) O Operador facultará o acesso em tempo real ao Sistema de Apoio à Exploração ao Município de Guimarães, com possibilidade de utilização de todas as funcionalidades, designadamente de consulta e produção de relatórios e respetivo *download*, sem permissões para edição de dados.

Cláusula 41.ª | Regulamento de exploração

- 1) O Operador elaborará e comunicará ao Município de Guimarães em conjunto com o reporte anual relativo ao primeiro ano do Período de Exploração, e obrigá-lo a cumprir, um regulamento de exploração, onde constem as normas inerentes à prestação dos serviços objeto do presente Contrato, designadamente relativos a:
 - a) Procedimentos de prevenção e segurança e plano de emergência.
 - b) Procedimentos de higiene, segurança e saúde no trabalho, incluindo o que se refere a controlo de álcool ou de substâncias que possam influenciar a capacidade para o correto desempenho de funções, nos termos da legislação aplicável.
 - c) Plano de manutenção dos bens afetos à Operação, designadamente frota, instalações e equipamentos.
 - d) Planos de limpeza e higienização da frota, das instalações e dos equipamentos a utilizar pelo público.
 - e) Manual de normas gráficas.
- 2) A pedido do Operador, ou por iniciativa do Município de Guimarães, o regulamento de exploração poderá ser revisto, sempre que seja exigível ou adequado, para efeitos de melhoria da qualidade

dos serviços prestados.

SECÇÃO VI Outras disposições

Cláusula 42.ª | Responsabilidade civil

- 1) O Operador é responsável, nos termos gerais de direito, por quaisquer prejuízos causados ao Município de Guimarães ou a terceiros, pela culpa ou pelo risco, no exercício da atividade objeto do Contrato.
- 2) Inclui-se no âmbito da responsabilidade do Operador perante o Município de Guimarães a responsabilidade pelos prejuízos a que derem origem as entidades por si contratadas nos termos em que o é o comitente pelos atos do comissário.

Cláusula 43.ª | Seguros

- 1) O Operador obriga-se a contratar e manter apólices de seguro com montantes de capitais seguros adequados por forma a garantir, de um modo efetivo e eficaz, a cobertura dos riscos e danos inerentes ao cumprimento do Contrato, incluindo, mas sem limitar, os seguros obrigatórios ao abrigo da legislação aplicável, celebrado com empresas de seguros devidamente autorizadas para o exercício da atividade seguradora, abrangendo danos próprios e a terceiros.
- 2) A obrigação referida no número anterior abrange, pelo menos, a cobertura dos seguintes riscos:
 - a) Seguro de responsabilidade civil.
 - b) Seguro de responsabilidade civil automóvel com proteção de ocupantes e condutor relativo a todos os veículos utilizadas na exploração do Serviço Público.
 - c) Seguro de acidentes de trabalho.
 - d) Seguro multiriscos relativo de danos patrimoniais, pelo seu valor de substituição ou reparação.
 - e) Todos os demais seguros que sejam obrigatórios nos termos da lei.

- 3) O Operador obriga-se a manter as apólices de seguro em vigor, a cumprir os seus termos e condições e a comprová-los perante o Município de Guimarães, sempre que tal lhe seja solicitado.
- 4) O Operador fará consignar em todos os contratos que venha a celebrar as disposições aplicáveis aos seguros contratados no âmbito do presente Contrato.
- 5) Os termos e condições dos seguros a contratar devem reger-se pela lei portuguesa e não devem restringir a possibilidade de demandar as empresas de seguros judicialmente em Portugal. Os seguros não devem conter limitações ou exclusões ao âmbito das coberturas, restrições quanto ao âmbito temporal e territorial, franquias, valores máximos dos capitais seguros, ou imposições de deveres ao tomador de seguro e aos segurados que excedam os termos e condições usuais no mercado segurador e ressegurador ou que, por qualquer outro motivo, ponham ou possam razoavelmente pôr em causa o carácter efetivo e completo da cobertura dos riscos inerentes ao cumprimento do Contrato.
- 6) Os seguros devem vigorar pelo menos desde o início do Período de Exploração e manter-se válidos e em vigor pelo menos até à data de cessação do Contrato, qualquer que seja a causa, obrigando-se o Operador a exibí-los sempre que o Município de Guimarães o exija. A renovação anual das apólices de seguro deve ser confirmada ao Município de Guimarães, mediante apresentação pelo Operador de cópia das declarações escritas, emitidas pelas respetivas entidades seguradoras.
- 7) Os encargos referentes a todos os seguros, incluindo, além do mais, os prémios e qualquer dedução efetuada pela companhia seguradora a título de franquia em caso de sinistro indemnizável, são da responsabilidade do Operador.
- 8) Os seguros de responsabilidade civil com pluralidade de segurados devem obrigatoriamente conter uma cláusula de responsabilidade civil cruzada e, no caso de seguros em que o capital seguro seja reduzido na sequência da ocorrência de sinistros, uma cláusula de reposição automática de capital, sempre que ocorra um sinistro participado à respetiva entidade seguradora, em valor equivalente ao volume das indemnizações liquidadas e/ou previstas.
- 9) O Operador participa de imediato às entidades seguradoras qualquer ocorrência em relação à qual o mesmo ou qualquer terceiro, incluindo o Município de Guimarães, possa ter direito de indemnização ao abrigo dos seguros e leva por diante, diligentemente, qualquer reclamação e/ou pretensão válida.
- 10) O Município de Guimarães não responderá por quaisquer tipos de responsabilidades, seja a que título for, correndo por conta e risco do Operador os riscos pela inadequação, cancelamento, suspensão, modificação ou substituição das referidas apólices de seguros. A contratação dos seguros não

constitui qualquer limitação das obrigações e responsabilidades decorrentes do Contrato para o Operador.

Cláusula 44.ª | Propriedade intelectual

- 1) O Operador deve respeitar, em todos os documentos, *website*, aplicações móveis ou outros elementos de informação ao público, Frota, veículos de apoio, paragens, abrigos, postaletes, pontos de venda e atendimento ao Passageiro, fardamento e demais elementos de comunicação necessários no âmbito a Prestação de Serviços, os sinais distintivos do comércio da Operação, tal como a marca, o logótipo e o manual de imagem, identidade e normas gráficas das marcas que lhe sejam indicados pelo Município de Guimarães.
- 2) O Operador não pode utilizar, salvo prévia autorização do Município de Guimarães, qualquer outro sinal distintivo de comércio, independentemente do seu tipo ou natureza.
- 3) O Município de Guimarães é titular dos direitos de propriedade intelectual das marcas, logótipos, manual de identidade, imagem e normas gráficas, incluindo todos os sinais distintivos do comércio referidos no n.º 1.
- 4) O Operador deve assegurar que dispõe dos direitos necessários à utilização de todos os bens por si disponibilizados para a Operação, incluindo os decorrentes de marcas registadas ou logótipos, patentes, desenhos ou modelos de utilidade ou direitos de autor ou, em alternativa, licenças de utilização por períodos correspondentes à vigência do Contrato.
- 5) O Operador é exclusivamente responsável pela correta e devida utilização de quaisquer direitos de propriedade intelectual, independentemente da titularidade do direito em causa.
- 6) O Operador é também exclusivamente responsável por todas e quaisquer infrações a direitos de propriedade intelectual resultantes da sua atuação (ação ou omissão), mesmo depois de terminado o Contrato, por qualquer causa.
- 7) Caso seja deduzida contra o Município de Guimarães qualquer pretensão, de natureza graciosa, judicial e/ou arbitral, relativamente à matéria da presente cláusula, o Município de Guimarães dá conhecimento ao Operador desse facto, devendo este assumir, nomeadamente através de incidente processual, a condução, a expensas próprias, de todas as negociações ou processos, administrativos e/ou judiciais e/ou arbitrais, para a boa resolução do caso.
- 8) Nos casos previstos no número anterior, o Município de Guimarães faculta toda a assistência

que o Operador justificadamente lhe solicite e que aquele possa razoavelmente lhe prestar, sendo as respetivas despesas suportadas pelo Operador.

9) Se o Município de Guimarães, por força do disposto nesta cláusula, vier a ser condenado por decisão transitada em julgado, aqui se incluindo homologação de transação, terá direito de regresso contra o Operador.

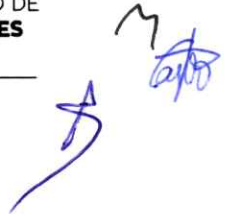
10) Se o Operador, seja por que motivo for, violar o disposto nesta cláusula e não assumir e/ou não se responsabilizar pelas consequências dessa violação, o Município de Guimarães pode ainda exigir ao Operador o pagamento de uma compensação pelos prejuízos sofridos e que, a título de cláusula penal, se fixam no montante que corresponde ao valor por ela pago decorrente de eventual condenação ou de acordo extrajudicial, sem prejuízo do direito a maior indemnização caso os danos efetivamente sofridos excedam o montante da cláusula penal.

Cláusula 45.ª | Proteção de dados pessoais

1) O Operador deve cumprir a todo o momento e em qualquer tratamento de dados pessoais o disposto na legislação nacional e comunitária relativa à proteção da privacidade e dos dados pessoais, nomeadamente o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (Regulamento (UE) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016), a Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, bem como as deliberações que contenham recomendações da Comissão Nacional de Proteção dos Dados Pessoais.

2) Enquanto responsável pelo tratamento de dados pessoais, o Operador deve adotar as medidas técnicas e organizativas adequadas a garantir a confidencialidade e segurança dos dados pessoais por si tratados de forma a prevenir e evitar a sua destruição, acidental ou ilícita, alteração, perda acidental difusão ou acesso não autorizados, nomeadamente quando os mesmos forem transmitidos por rede e contra qualquer forma de tratamento ilícito, em conformidade com as categoriais de dados tratados e as obrigações legais e contratuais a cargo.

3) Especialmente em relação ao funcionamento do sistema de geolocalização por GPS – Global Positioning System ou sistema de posicionamento global instalado na Frota pelo Operador, o tratamento dos dados pessoais recolhidos a partir desse sistema pelo Operador enquanto responsável pelo tratamento apenas deve ocorrer no âmbito da realização das atividades objeto do Contrato, nomeadamente no quadro da gestão da Operação e no âmbito da fiscalização do cumprimento de obrigações contratuais ou da legislação rodoviária, ficando desde logo proibido o tratamento com vista à monitorização do desempenho profissional dos motoristas dos veículos ou para controlo da sua localização durante o seu tempo livre.



- 4) O Operador obriga-se a dar conhecimento aos motoristas dos veículos da existência e finalidade do sistema de geolocalização referido no número anterior, bem como a pedir parecer prévio à respetiva comissão de trabalhadores, se existente, ou outras organizações representativas dos trabalhadores.
- 5) Os dados pessoais tratados ao abrigo do sistema de geolocalização devem ser conservados pelo período de tempo recomendado para esse efeito pelas autoridades de controlo, designadamente, a Comissão Nacional de Proteção de Dados.
- 6) No caso de o Operador recorrer a entidades terceiras para a instalação e gestão do sistema de geolocalização da Frota, deve aquele assegurar que tais entidades apresentam garantias suficientes de execução, a todo o momento, de medidas técnicas e organizativas adequadas que assegurem o cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados e das recomendações emitidas a esse respeito pelas autoridades de controlo, designadamente a Comissão Nacional de Proteção de Dados, e a defesa dos direitos dos titulares dos dados pessoais.

Cláusula 46.^a | Dever de sigilo

- 1) Sem prejuízo do disposto no Regulamento de Proteção de Dados Pessoais, o Operador, o seu pessoal e todas as entidades e pessoas que aquele utilize no cumprimento das obrigações assumidas com a celebração do Contrato, obrigam-se a guardar sigilo sobre toda a documentação e informações a que tenham acesso nos termos do Contrato, não podendo facultar a terceiros quaisquer informações nem sobre a natureza dos próprios serviços, nem sobre os resultados e conclusões deles, sem autorização escrita do Município de Guimarães, dos interessados titulares dos dados protegidos, nem utilizá-los em seu benefício.
- 2) A obrigação de sigilo referida impõe-se também relativamente às informações que possam ser fornecidas internamente aos técnicos do Operador não diretamente envolvidos na prossecução dos objetivos do Contrato, desde que tais informações, pela sua natureza, possam perturbar a normal execução das prestações abrangidas pelo objeto do Contrato.
- 3) O dever de sigilo abrange ainda toda a documentação e informação técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Município de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do Contrato.
- 4) 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.

5) Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que seja comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo Operador ou que este seja legalmente obrigada a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou de outras entidades administrativas competentes.

CAPÍTULO IV ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO, DIREÇÃO E MONITORIZAÇÃO

Cláusula 47.ª | Direção

- 1) O Município de Guimarães detém, nos termos previstos nos artigos 302.º a 304.º do Código dos Contratos Públicos e no presente Contrato, poderes de direção do modo de execução da exploração do Serviço Público no que respeita a matérias necessárias à execução do Contrato carentes de regulamentação ou insuficientemente reguladas, de forma a impedir que o Contrato seja executado de modo inconveniente ou inoportuno para o interesse público, sem prejuízo do disposto no número seguinte e, designadamente, da reserva de autonomia técnica ou de gestão do Operador que se encontra assegurada no Contrato ou, ainda, dos usos sociais.
- 2) O exercício dos poderes de direção deve salvaguardar a autonomia do Operador, limitando-se ao estritamente necessário à prossecução do interesse público, e processando-se de modo a não perturbar a execução do Contrato, com observância das regras legais ou contratuais aplicáveis e sem diminuir a iniciativa e a correlativa responsabilidade do Operador.
- 3) Para além das demais ações tipificadas no Contrato, a direção pelo Município de Guimarães consiste na emissão de ordens, diretivas ou instruções sobre o sentido das escolhas necessárias nos domínios da exploração do Serviço Público e execução das obrigações contratuais.
- 4) As ordens, diretivas ou instruções devem ser emitidas por escrito ou, quando as circunstâncias impuserem a forma oral, reduzidas a escrito e notificadas ao Operador no prazo de cinco dias, salvo justo impedimento.

Cláusula 48.ª | Dever geral de informação

- 1) Durante a vigência do Contrato, o Operador deve dar conhecimento, de forma fundamentada, ao Município de Guimarães da ocorrência de qualquer situação que possa interferir com, ou impedir, o

M
ato
D

cumprimento pontual de qualquer obrigação nele estabelecida.

2) O Operador obriga-se a cumprir com as obrigações de reporte e informação constantes do artigo 22.º do Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros, bem como a preencher e manter atualizados, na plataforma informática gerida pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes, I.P., todos os dados relativos à exploração do Serviço Público e, ainda, a habilitar o Município de Guimarães com toda a informação e documentos que este lhe solicite para efeitos de reporte ou resposta a solicitações junto de entidades reguladoras.

Cláusula 49.ª | Fiscalização e monitorização

1) A atividade do Operador está sujeita à fiscalização e monitorização do Município de Guimarães, o qual pode promover a todo o tempo e sem aviso prévio as ações de fiscalização e auditorias que entender necessárias.

2) A atividade do Operador está também sujeita à fiscalização e auditoria das autoridades públicas com competências legais na matéria, designadamente da Inspeção Geral de Finanças, Instituto da Mobilidade e dos Transportes, Autoridade da Mobilidade e dos Transportes e Tribunal de Contas.

3) Para além da fiscalização promovida pelas autoridades públicas competentes prevista no número anterior, o Município de Guimarães fiscalizará no âmbito dos seus poderes de fiscalização, entre outros aspetos, a atividade do Operador com vista à verificação, designadamente:

- a) Da exploração do Serviço Público nos termos do presente Contrato, em condições de segurança, operacionalidade, pontualidade, eficiência e comodidade dos meios de exploração.
- b) Da adequação da capacidade de transporte aos níveis da procura, em condições de perfeita fiabilidade e pontualidade.
- c) Do livre acesso de todos os utilizadores ao Serviço Público, sem qualquer discriminação quanto às condições de acesso e realização, para além das impostas pelo presente Contrato e pela lei.
- d) Do cumprimento de todas as normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis à exploração do Serviço Público, bem como das imposições e diretrizes impostas pelas Autoridades de Transportes.
- e) Da correção das informações prestadas pelo Operador.

- 4) Para efeitos do disposto na presente Cláusula, o Operador facultará ao Município de Guimarães e a qualquer entidade com funções de fiscalização ou auditoria, desde que devidamente credenciada, acesso livre e incondicional a todos e quaisquer documentos relativos ao Contrato, designadamente à contabilidade e respetivos documentos de suporte, ao arquivo e, ainda, a todos os documentos, livros, registos, estatísticas, relatórios, bases de dados, ficheiros, *software*, *hardware*, equipamentos e instalações e prestará todos os esclarecimentos e colaboração que lhe forem solicitados.
- 5) As determinações escritas do Município de Guimarães e das demais entidades públicas com competências de fiscalização que vierem a ser emitidas no âmbito dos seus poderes de direção e fiscalização relativos à execução dos serviços abrangidos pelo Contrato são de aplicação imediata e vinculam o Operador.
- 6) Sem prejuízo de outros deveres gerais decorrentes da legislação aplicável, a atividade de fiscalização levada a cabo pelo Município de Guimarães deve respeitar a dignidade, integridade e reserva de intimidade do Operador e dos fiscalizados, guardar sigilo comercial e causar o menor transtorno possível para o exercício das atividades que, concretamente, estejam em curso no momento da fiscalização.
- 7) O Operador obriga-se a colocar gratuitamente à disposição das entidades fiscalizadoras/auditoras instalações adequadas ao exercício das ações de fiscalização sempre que estas, em virtude da sua natureza, tenham de ser executadas obrigatoriamente em lugar específico.
- 8) O Operador obriga-se a permitir a utilização da Frota pelo Município de Guimarães ou entidade por este designada sem título de transporte durante a sua atividade de fiscalização prevista na presente cláusula, desde que devidamente credenciados pelo Município de Guimarães para o efeito.
- 9) Os encargos com os ensaios, vistorias, exames ou quaisquer outras ações de controlo ou fiscalização são suportadas pelo Município de Guimarães, sendo, contudo, reembolsados pelo Operador caso se conclua pela existência de irregularidades ou incorreções.

Cláusula 50.^a | Informação de exploração, contabilística e financeira

- 1) O Operador obriga-se a fornecer ao Município de Guimarães, a qualquer entidade com funções de fiscalização ou auditoria no âmbito do Contrato ou a outras autoridades públicas com competências legais na matéria que o requeiram, todas as informações que lhe sejam solicitadas relacionadas com o cumprimento das obrigações objeto do presente Contrato.
- 2) O Operador obriga-se a adotar um sistema de contabilidade analítica relativo às atividades objeto do presente Contrato, assegurando uma clara separação contabilística das restantes atividades

M
ato
D

por si desenvolvidas.

- 3) O Operador obriga-se ainda a:
- a) Comunicar prontamente ao Município de Guimarães a obtenção de outros subsídios ou recursos que financiem o Serviço Público.
 - b) Fornecer ao Município de Guimarães, ou outra entidade legalmente designada para o efeito, todas as informações que lhe sejam solicitadas, relacionadas com o preenchimento ou a manutenção dos requisitos e com a realização da atividade.
 - c) Dispor de contabilidade e registos organizados e demais documentos e *software* devidamente auditados ou certificados nos termos exigidos pela legislação comercial e permitir a sua consulta pelo Município de Guimarães ou por qualquer outra entidade que indique para o efeito, com a finalidade de garantir o adequado exercício das faculdades de fiscalização e controlo previstas no presente Contrato e na lei.
 - d) Justificar a remuneração paga pelo Município de Guimarães e, bem assim, o eventual incumprimento dos objetivos contratualmente fixados.

Cláusula 51.^a | Avaliação de desempenho

- 1) O Operador deve manter um sistema de avaliação do seu próprio desempenho, bem como do desempenho das entidades subcontratadas, que atuem sob sua conta ou sob sua orientação, que deve obedecer aos seguintes princípios:
- a) O sistema tem por objetivo a maximização do desempenho do Operador, assegurando a prevenção e a deteção de situações de incumprimento das obrigações Contratuais e promovendo a sua reparação dentro dos tempos considerados adequados, ou evitando a sua efetiva ocorrência.
 - b) A avaliação realiza-se através da aplicação dos indicadores de desempenho e da qualidade do serviço constantes do Anexo 5 (Avaliação de Desempenho e Qualidade do Serviço).
 - c) Para o efeito da avaliação referida na alínea anterior, o desempenho do Operador é obtido designadamente com base nos dados reais sobre a execução da Operação obtidos através dos sistemas de gestão de reservas, de bilhética e de apoio à exploração referidos nas Cláusulas 11.^a, 24.^a e 40.^a, respetivamente, sem prejuízo da possibilidade de o Município de Guimarães exigir ao Operador a entrega de alguns documentos adicionais para o efeito do

apuramento do respetivo desempenho nos termos das Cláusulas 49.ª e 50.ª.

- 2) O Operador obriga-se a remeter ao Município de Guimarães um relatório de reporte mensal e um relatório de reporte anual de acompanhamento do Contrato, com base na aplicação dos indicadores nos termos do número anterior.
- 3) Em função da aplicação dos indicadores nos termos do n.º 1, há lugar a penalizações, nos termos previstos no Anexo 5 (Avaliação do Desempenho e Qualidade do Serviço), as quais são deduzidas à remuneração devida ao Operador prevista na Cláusula 53.ª.
- 4) Caso, em qualquer altura, se verifique que o sistema de monitorização e reporte é inadequado para assegurar uma fiscalização adequada e fidedigna do desempenho do Operador, bem como os objetivos estabelecidos no n.º 1 da presente Cláusula, o Operador deve, obrigatoriamente, rever os procedimentos inerentes ao sistema de monitorização e implementar novos procedimentos, sem prejuízo da possibilidade de aplicação de sanções contratuais previstas no Contrato.
- 5) O estabelecido nos números anteriores não prejudica o direito do Município de Guimarães, ou de outras entidades com competência para o efeito, de inspecionar ou auditar, a todo o tempo, as atividades desenvolvidas pelo Operador incluindo, quer a verificação do cumprimento de quaisquer indicadores de desempenho, quer o cumprimento das obrigações de monitorização resultantes da presente Cláusula.

Cláusula 52.ª | Arquivo

Sem prejuízo do disposto na legislação aplicável, o Operador obriga-se a manter em arquivo físico ou digital, de forma devidamente organizada, catalogada e pesquisável, toda a documentação relativa às atividades desenvolvidas no âmbito do Contrato, ao longo de todo o período contratual e, após o termo do Contrato, durante um período mínimo de 5 (cinco) anos.

CAPÍTULO V REGIME ECONÓMICO-FINANCEIRO DO SERVIÇO PÚBLICO

Cláusula 53.ª | Transferência financeira para o Operador

- 1) Nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 24.º do Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros e do artigo 47.º do RJAEL, como contrapartida pela execução integral do



Contrato, a partir do início do Período de Exploração, o Município de Guimarães obriga-se a realizar para o Operador uma transferência financeira anual em conformidade com a compensação por obrigação de serviço público e produção anual, inscrita no número 6, considerada necessária e adequada para suportar o custo de estrutura e organização necessários ao cumprimento das suas responsabilidades.

2) Caso, por força do disposto na Cláusula 17.ª, o Operador realize, no ano contratual, uma produção (veíc.km) diferente do valor de produção de referência anual definida no Anexo 1 (Rede), a transferência financeira prevista no n.º 1 é objeto de ajustamento num dos termos seguintes:

- a) Caso a produção anual realizada pelo Operador no âmbito da Operação no ano contratual k seja superior ou inferior ao valor de produção de referência anual em até 1 % (um por cento), não há lugar a qualquer ajustamento da transferência; ou
- b) Caso a produção anual realizada pelo Operador no âmbito da Operação no ano contratual k seja superior, ou inferior, ao valor de produção de referência anual em até 10 % (dez por cento), à transferência referida no n.º 1 acresce, ou é subtraído, um valor correspondente ao produto da multiplicação do preço unitário por veículo quilómetro ((€3,73 x Taxa de Atualização Tarifária para 2024)/veíc.km) pela diferença de produção quilométrica efetivamente realizada.

3) Para efeitos do disposto no número anterior, não são tidos em conta:

- a) Os veículos quilómetro (veíc.km) realizados pelo Operador fora do exercício da Operação;
- b) Os veículos quilómetro (veíc.km) em vazio realizados na Operação pelo Operador;
- c) Os veículos quilómetro (veíc.km) dos serviços que o Operador prestou ou deixou de prestar de acordo com as decisões de ajustamento pontual adotadas pelo Município de Guimarães nos termos da Cláusula 16.ª com invocação expressa do artigo 31.º do RJSPTP.

4) A transferência atribuída ao Operador ao abrigo da presente cláusula constitui a única contrapartida pecuniária que lhe é devida pelo Município de Guimarães pelo cumprimento do Contrato e das obrigações nele previstas, sem prejuízo da aplicação das penalizações nos termos previstos respetivamente no Contrato.

5) Os valores constantes dos números anteriores são aplicáveis ao primeiro ano civil de vigência do Período de Exploração, sendo anualmente atualizados em função do valor máximo da Taxa de Atualização Tarifária a vigorar para cada ano, divulgada e publicitada pela Autoridade da Mobilidade e dos Transportes nos termos da Portaria n.º 298/2018, de 19 de novembro.

M
ato

6) A estimativa de montante de transferência financeira anual para cada um dos anos do período de vigência do Contrato é a seguinte:

	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	Total
Compensação por OSP (€/V*km)	3,73	3,80	3,88	3,95	4,03	4,11	4,20	4,28	4,37	4,45	4,54	2,99	
Produção (km)		50 177	86 018	86 018	86 018	86 018	86 018	86 018	86 018	86 018	86 018	35 841	860 180,00
Pagamento por ano para VAL=0 (€)	0,00	190 673,23	333 749,84	339 771,10	346 652,54	353 533,98	361 275,60	368 157,04	375 898,66	382 780,10	390 521,72	107 164,10	3 550 177,91

7) As Partes comprometem-se a, durante os primeiros 12 meses do Período de Exploração, monitorizar mensalmente a produção quilométrica efetivamente realizada e o valor de compensação por obrigação de serviço público transferido em consequência. As Partes comprometem-se a modificar o contrato até ao termo desse período de 12 meses no sentido de adotar outro modelo remuneratório, caso se verifique que, em função do valor de produção quilométrica efetivamente realizada, tal é necessário e adequado para garantir a sustentabilidade do serviço público e do Operador.

Cláusula 54.ª | Faturação e pagamento

1) O Município de Guimarães paga mensalmente ao Operador 1/12 do valor da respetiva transferência financeira previsional para o ano em curso. Para tal, o Operador deve emitir mensalmente, até ao dia 8 de cada mês, a fatura relativa à transferência que lhe é devida, relativa ao mês precedente, sendo a primeira fatura emitida até ao dia 8 do segundo mês do Período de Exploração.

2) Juntamente com cada fatura, o Operador deve enviar um relatório mensal, nos termos do Anexo 6 (Reporte), que inclui a seguinte informação, para o apuramento dos montantes referidos na Cláusula anterior:

- a) A produção quilométrica (veíc.km) realizada pelo Operador no âmbito da Operação no mês anterior.
- b) A identificação de qualquer desvio do valor referido na alínea anterior em relação ao à produção de referência do mês.
- c) O valor do acerto para ajustamento à produção (veíc.km) efetivamente realizada, caso haja lugar à sua aplicação, referente ao mês anterior, calculado nos termos do n.º 2 da Cláusula 54.ª.
- d) Número de validações realizadas no âmbito da Operação, no mês anterior.
- e) Número de Títulos e suportes de Títulos comercializados, bem como as respetivas receitas, referentes ao mês anterior.



- f) A informação sobre penalizações por desempenho a aplicar ao Operador, nos termos da Cláusula 51.ª, relativos ao mês anterior.
- 3) Com base nas informações constantes do número anterior, o relatório mensal a remeter pelo Operador deverá conter um apuramento do valor mensal a faturar pelo Operador ao Município de Guimarães, referente ao mês anterior, dado pela fórmula seguinte:

$$Faturação_n = Transferência_n - Penalizações_n$$

Em que:

- $Faturação_n$ corresponde ao valor a faturar ao Município de Guimarães relativamente ao mês anterior "n";
 - $Transferência_n$ corresponde ao valor a transferir nos termos da Cláusula 53.ª;
 - $Penalizações_n$ corresponde ao valor global de penalizações, calculado nos termos da Cláusula 51.ª, relativamente ao mês "n" anterior.
- 4) O relatório mensal a remeter pelo Operador nos termos do n.º 1 deverá ainda conter um apuramento das receitas tarifárias a entregar ao Município de Guimarães relativamente ao mês anterior.
- 5) Em conjunto com o relatório indicado no n.º 2, o Operador deverá emitir a correspondente faturação ao Município de Guimarães, apurada nos termos do n.º 2 da presente Cláusula, a qual é liquidada pelo Município até ao último dia do mês.
- 6) Uma vez rececionado o relatório indicado no n.º 2, o Município de Guimarães deverá emitir, no prazo de 8 (oito) dias, a faturação respeitante ao valor de receitas tarifárias a entregar ao Município, a qual deverá ser liquidada pelo Operador até ao último dia do mês. Esse valor deve ser depositado numa conta a indicar pelo Município de Guimarães, remetendo simultaneamente o relatório do apuramento e comprovativo de depósito, bem como de outros elementos legalmente aplicáveis (ex. ficheiro SAFT). O procedimento será objeto das alterações e aperfeiçoamentos que se afigurem necessários e pertinentes ao cumprimento legais e regulamentares a determinar pelo Município de Guimarães.
- 7) Os valores a que se referem os números anteriores podem ser corrigidos em consequência de ações de fiscalização, monitorização e auditoria desenvolvidos pelo Município de Guimarães ou em resultado de reclamação apresentada pelo Operador, sendo os ajustes a que houver lugar objeto de acerto no pagamento seguinte.
- 8) Em toda a correspondência e faturação relativa ao presente Contrato, deverá o Operador indicar o número sequencial de compromisso e número de requisição externa indicados na Cláusula 78.ª,

sob pena de não serem pagos os respectivos valores, ao abrigo do artigo 9.º da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na sua redação em vigor.

Cláusula 55.ª | Compensação de créditos

O Município de Guimarães pode compensar pagamentos por ele devidos ao Operador com eventuais créditos sobre este, designadamente relativos a:

- a) Qualquer quantia que tenha sido paga pelo Município de Guimarães, mas cujo pagamento fosse, nos termos da lei ou do Contrato, da responsabilidade do Operador; e
- b) Qualquer quantia relativa a qualquer violação ou incumprimento do Contrato, designadamente por aplicação de sanções contratuais.

Cláusula 56.ª | Sobrecompensação

- 1) O Município de Guimarães deve proceder, nos termos do disposto na presente Cláusula, ao ajustamento da transferência financeira para o Operador, quando se verificarem situações de sobrecompensação decorrentes de benefícios financeiros supervenientes favoráveis ao Operador, independentemente da origem ou causa desses benefícios.
- 2) Para efeitos do disposto na presente cláusula, existe sobrecompensação quando o último relatório financeiro anual apresentado pelo Operador demonstre, relativamente à Exploração em determinado Ano Contratual, um resultado líquido, de acordo com as demonstrações financeiras relativas a esse ano, superior a 5% (cinco por cento) das compensações atribuídas pelo Município de Guimarães nesse Ano Contratual.
- 3) O Município de Guimarães notifica ao Operador a deteção de uma situação de sobrecompensação e a determinação do correspondente ajustamento devido, podendo o Operador pronunciar-se, caso queira.
- 4) O pagamento do ajustamento da compensação pode efetuar-se através da dedução do valor em causa a quaisquer transferências devidas ao Operador.
- 5) O procedimento, os meios, os efeitos e os termos do ajustamento da transferência previstos na presente Cláusula devem observar o disposto na legislação aplicável, em especial no Regulamento (CE) n.º 1370/2007.



Cláusula 57.ª | Reposição do equilíbrio financeiro

- 1) O Operador apenas tem direito à reposição do equilíbrio financeiro do Contrato nos casos legalmente impostos e os previstos expressamente noutras cláusulas do Contrato, nos termos previstos na presente Cláusula.
- 2) Só há lugar à reposição do equilíbrio financeiro do Contrato se, em resultado direto e acumulado de um ou vários eventos referidos no n.º 1 da presente Cláusula, resultar, comprovadamente, um aumento de gastos provenientes do exercício das atividades objeto da Operação que altere os pressupostos nos quais as partes se basearam para determinar o valor da transferência anual e que não se enquadrem nas tipologias de riscos por este assumidas.
- 3) A determinação das consequências do exercício do direito à reposição do equilíbrio económico-financeiro é feita por acordo resultante de negociação entre as Partes nos termos dos números seguintes.

CAPÍTULO VI MODIFICAÇÕES OBJETIVAS E SUBJETIVAS

Cláusula 58.ª | Modificação do Contrato

- 1) Para além das modificações contratualmente previstas, durante a execução do Contrato, o Município de Guimarães pode, nos termos da lei, determinar alterações ao Contrato, ficando o Operador obrigado a executar o Contrato nos termos resultantes dessa modificação.
- 2) Sem prejuízo da aplicação do disposto no número seguinte, a modificação objetiva do Contrato nos termos da presente cláusula confere ao Operador direito à reposição do equilíbrio económico-financeiro do Contrato, nos termos da lei e da Cláusula 57.ª.
- 3) Tratando-se de serviços complementares previstos no artigo 454.º do Código dos Contratos Públicos, isto é, aqueles não abrangidos nas Cláusulas 16.ª e 17.ª, os veículos quilómetro (veíc.km) a mais realizados pelo Operador são remunerados pelo preço unitário a que se refere o n.º 1 da Cláusula 53.ª, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
- 4) No caso em que o Operador demonstre que a realização de veículos quilómetro (veíc.km) a mais implica um aumento do custo por veículos quilómetro (veíc.km) que o Operador suportaria não

fora a realização dos serviços complementares, os veículos quilómetro (veíc.km) a mais são remunerados pelo preço referido no número anterior majorado em função da medida, expressa em valor percentual, do aumento do custo por veículos quilómetro (veíc.km) demonstrado pelo Operador, a qual não pode, em caso algum, ser superior a 10 % (dez por cento).

5) Em caso de modificação objetiva do Contrato nos termos da presente cláusula, o Operador obriga-se, sempre que aplicável, a adaptar o Plano de Rede e Oferta, aplicando-se com as necessárias adaptações o disposto na Cláusula 13.ª

Cláusula 59.ª | Subcontratação

1) O Operador pode subcontratar, nos termos legais, a exploração de até 30% (trinta por cento) do número anual global de veículos.km comerciais de Serviço Público, nomeadamente através da celebração de acordos de exploração conjunta.

2) Tendo em conta o disposto no n.º 7 do Artigo 4.º do Regulamento (CE) n.º 1370/2007, o Operador pode solicitar, de forma fundamentada, ao Município de Guimarães, autorização para subcontratar mais de 30% (trinta por cento) do número anual global de veículos.km comerciais de Serviço Público.

3) A subcontratação da exploração de parte do Serviço Público deverá ser comunicada pelo Operador ao Município de Guimarães, reservando-se este o direito de ordenar a substituição de qualquer uma das entidades subcontratadas, nomeadamente em caso de comprovada incompetência ou negligência no exercício das suas funções, comportamentos graves, ou ainda caso estas estejam legalmente impedidas de contratar com entidades públicas.

4) O Operador obriga-se a incluir nos contratos de subcontratação que celebre todas as condições e obrigações aplicáveis à exploração do Serviço Público, nos termos do presente Contrato, bem como a inoponibilidade ao Município de Guimarães de quaisquer pretensões, exceções ou meios de defesa que resultem das relações contratuais estabelecidas entre o Operador e as entidades subcontratadas.

5) O Operador, nos subcontratos a celebrar com terceiros, deve assegurar que:

- a) As entidades subcontratadas ficam vinculadas, no que respeita às atividades subcontratadas, na mesma medida em que o Operador está ao abrigo do Contrato, incluindo, a sujeição aos mesmos Indicadores de avaliação do desempenho;
- b) São previstos mecanismos que permitam ao Operador refletir nesses subcontratos as vicissitudes modificativas e extintivas do Contrato;

Handwritten signature and initials in blue ink.

- c) Todos os profissionais que prestem serviços ao abrigo dos subcontratos possuem as qualificações, experiência e as competências adequadas à atividade que se propõem desenvolver, respeitando nomeadamente o disposto na Cláusula 37.ª;
 - d) A entidade subcontratada está devidamente habilitada para o exercício das atividades subcontratadas e não está em qualquer situação de impedimento prevista no artigo 55.º do Código dos Contratos Públicos;
 - e) A entidade subcontratada respeita as obrigações aplicáveis em matéria ambiental, de segurança, social e laboral estabelecidas pelo direito comunitário, pelo direito nacional, por convenções coletivas ou pelas disposições de direito internacional aplicáveis;
 - f) O Operador tem o direito de resolver o subcontrato no caso de o Município de Guimarães ordenar a substituição de qualquer pessoa ou entidade subcontratada nos termos do n.º 5 da presente cláusula;
 - g) O Município de Guimarães, ou qualquer outra entidade por este designada, tem a faculdade de, em caso de cessação, por qualquer causa, do Contrato, suceder na posição jurídica do Operador; e
 - h) A entidade subcontratada obriga-se a facultar ao Município de Guimarães, ou a qualquer pessoa por este nomeada e devidamente credenciada, livre acesso a registos, estatísticas e documentos relativos às instalações e atividades objeto do subcontrato, em termos equivalentes aos aplicáveis ao Operador.
- 5) A subcontratação da Operação poderá ser realizada a empresas licenciadas para a atividade de transporte rodoviário de passageiros, a empresas licenciadas para o transporte em táxi e/ou a instituições particulares de solidariedade social, nos termos do Decreto-Lei n.º 60/2016, de 8 de setembro.

Cláusula 60.ª | Acordos de exploração conjunta

- 1) O Operador pode propor ao Município de Guimarães a exploração conjunta de parte do Serviço Público por si explorado com Operadores de Serviço Público que se encontrem a explorar este serviço em zonas geográficas, percursos e/ou horários total ou parcialmente sobrepostos ou adjacentes.
- 2) O Operador pode propor ao Município de Guimarães a exploração conjunta com outros Operadores de Serviço Público da totalidade ou de parte da rede de vendas, do apoio e informação ao público ou de outras obrigações decorrentes do Contrato.
- 3) O Município de Guimarães poderá condicionar a autorização dos pedidos a que se referem os

números anteriores à adoção de percursos, horários ou tarifários específicos que sirvam o interesse público e promovam a mobilidade dos passageiros.

Cláusula 61.ª | Alterações das partes no Contrato

O Operador não pode ceder, alienar, ou por qualquer outro modo onerar, no total ou parcialmente, as suas posições jurídicas no Contrato ou realizar qualquer negócio jurídico, oneroso ou gratuito, com efeitos práticos iguais ou semelhantes.

CAPÍTULO VII INCUMPRIMENTO E FORÇA MAIOR

Cláusula 62.ª | Princípio geral de responsabilidade

- 1) O Operador, ainda que em caso de subcontratação, é o único e direto responsável pelo pontual e perfeito cumprimento das obrigações relacionadas com a Prestação de Serviços decorrentes de normas legais, regulamentos ou disposições administrativas que, em cada momento, lhe sejam aplicáveis, não podendo opor ao Município de Guimarães qualquer contrato ou relação com terceiros para exclusão ou limitação dessa responsabilidade.
- 2) O Operador responde, nos termos da lei geral, por quaisquer prejuízos causados na execução da Prestação de Serviços, pela culpa ou pelo risco, não sendo assumido pelo Município de Guimarães qualquer tipo de responsabilidade neste âmbito.
- 3) O Operador responde, ainda, nos termos gerais da relação comitente-comissário, pelos prejuízos causados por atos ou omissões das pessoas e entidades a que tenha recorrido, seja a que título for, para o cumprimento do Contrato.
- 4) O Operador é ainda responsável pelo cumprimento de todas as obrigações acessórias do Contrato, designadamente os deveres de cuidado, de informação, de sigilo e, em geral, todos os que sejam instrumentais à execução das obrigações principais ainda que executadas por subcontratados.
- 5) A responsabilidade do Operador implica serem da sua conta quaisquer despesas incorridas por ou exigidas à Município de Guimarães por inobservância de disposições legais ou contratuais cujo cumprimento incumba ao Operador.

M
A
2019

Cláusula 63.ª | Mora, cumprimento defeituoso e incumprimento definitivo

1) Sem prejuízo da possibilidade de resolução sancionatória do Contrato nos termos do artigo 333.º do Código dos Contratos Públicos, o Município de Guimarães pode, com observância das regras previstas nos artigos 325.º e 329.º do Código dos Contratos Públicos e no artigo 45.º do RJSPTP, aplicar sanções contratuais pecuniárias em caso de incumprimento pelo Operador das suas obrigações, incluindo as resultantes de determinações do Município de Guimarães emitidas nos termos da lei ou do Contrato.

2) Na aplicação de sanções pecuniárias e ou não pecuniárias ao Operador, o Município de Guimarães atua, nos termos da lei, segundo um princípio de proporcionalidade e baseia-se em critérios de razoabilidade que ponderem, na escolha da sanção a aplicar, a gravidade e/ou reiteração do comportamento a sancionar.


3) Considera-se violação leve de disposições do presente Contrato, designadamente mas não exclusivamente, qualquer das seguintes situações:


- a) Não manter em perfeitas condições de higiene e limpeza qualquer dos equipamentos móveis afetos ao serviço;
- b) A ausência ou incorreção na higiene ou decoro dos funcionários do Operador que tenham contacto direto com os utentes;
- c) Atraso superior a 10 minutos, relativamente à hora de reserva comunicada ao utilizador, por cada caso;
- d) A falta de consideração, respeito ou amabilidade, para com o público por parte dos citados funcionários;
- e) O atraso atribuído ao Operador no fornecimento de dados de estudo solicitados pelo Município de Guimarães;
- f) A verificação de que num veículo em serviço, algum passageiro carece de bilhete ou título de transporte válido, salvo quando isso se deva a uma circunstância extraordinária ou causa justificada e não à negligência do Operador.

4) Considera-se violação grave de disposições do presente Contrato, designadamente mas não exclusivamente, qualquer das seguintes situações:

- a) Cometer três ou mais violações leves que sejam da mesma natureza;

- b) Incumprimento do disposto no plano de manutenção, a apresentar pelo Operador, referente à manutenção da frota;
 - c) A falta de observação do disposto quanto a livros de reclamações;
 - d) Qualquer obstrução do Operador ao trabalho de inspeção do Município de Guimarães;
 - e) A diminuição do serviço estabelecido para cada carreira que se mantenha durante mais de três horas consecutivas, por causa atribuível ao Operador;
 - f) O consentir que ocorram desvios ao itinerário estabelecido, sem causa justificada e sem reiteração por cada veículo, no mesmo dia;
 - g) Supressão de uma circulação;
 - h) Não comparecimento no local de reserva de um utilizador, por cada caso;
 - i) Partida do local de reserva de um dado utilizador com antecedência superior a 1 minuto face à hora de reserva comunicada, sem que este tenha sido transportado, por cada caso
 - j) Todas as demais situações que sejam resultantes de um comportamento negligente, reiterado, por parte do Operador, seu funcionário ou agente;
 - k) O incumprimento, total ou parcial, pelo Operador, das proibições estipuladas no Código dos Contratos Públicos, assim como a omissão de ações que sejam obrigatórias nos termos desse Código;
 - l) O atraso, por parte do Operador, no cumprimento dos prazos expressamente estabelecidos no presente Contrato ou impostos por qualquer disposição legal ou regulamentar, ou decisão administrativa, quando tal atraso se prolongue por mais de metade do prazo estabelecido para o cumprimento;
 - m) Não cumprimento de bom desempenho nos termos do Anexo 5 (Avaliação de Desempenho e Qualidade de Serviço), nos casos em que apenas um dos índices não é cumprido.
- 5) Considera-se violação muito grave de disposições do presente Contrato aquelas cujo resultado seja suscetível de interferir, diminuir ou prejudicar a continuidade, universalidade, disponibilidade ou qualidade do Serviço Público, bem como, designadamente mas não exclusivamente, qualquer das seguintes situações:
- a) Violação reiterada das normas ou regulamentos legais aplicáveis à segurança de pessoas e bens na exploração do Serviço Público.
 - b) A cobrança de preços ou tarifas diferentes das definidas.

- 
- c) Emissão ou venda de bilhetes ou títulos de transporte não autorizados pelo Município de Guimarães.
 - d) Não entrega das receitas da venda dos títulos autorizados ao Município de Guimarães;
 - e) Utilização, no serviço, de um veículo que não cumpra as licenças necessárias ou as características técnicas definidas e contratualizadas.
 - f) Falta reiterada de capacidade de transporte de todos os passageiros na totalidade ou em parte do Serviço Público.
 - g) Atraso no cumprimento da data de início do Período de Exploração.
 - h) Desvio do objeto do contrato pelo Operador.
 - i) Interrupção ou abandono da totalidade ou parte da exploração do Serviço Público, por facto imputável ao Operador.
 - j) Oposição reiterada pelo Operador ao exercício da fiscalização e monitorização por parte do Município de Guimarães ou de outras entidades públicas com funções de fiscalização e monitorização ou repetida desobediência às instruções deste ou, ainda, sistemática inobservância das disposições contratuais, legais ou regulamentares aplicáveis.
 - k) Falta de comunicação pelo Operador das alterações e anomalias, que ponham em causa o regular e bom funcionamento do serviço;
 - l) Verificação de decréscimo reiterado dos níveis de procura no Serviço Público por causa (ato ou omissão) imputável ao Operador e que não decorra de situações motivadas por fatores externos à exploração do Serviço Público.
 - m) Incumprimento reiterado das obrigações de prestação de informação, prestação reiterada de informações não fidedignas ou prestação de informações falsas por parte do Operador ao Município de Guimarães.
 - n) Adulteração da documentação ou informação que o Operador deva proporcionar.
 - o) Recusa ou omissão em proceder à adequada conservação e manutenção dos meios de exploração.
 - p) Incumprimento de decisões arbitrais ou judiciais relacionadas com a Prestação de Serviços.
 - q) Incumprimento, pelo Operador, de decisões ou sentenças proferidas por entidades competentes para tal.

- 
- r) Exercício, pelo Operador, de prática fraudulenta que lese o interesse público.
- s) Condenação do Operador por qualquer delito que afete de forma grave a sua honorabilidade profissional e a impeça de desenvolver qualquer uma das atividades objeto do Contrato.
- t) Qualquer incumprimento do Contrato que perturbe gravemente o normal funcionamento do Serviço Público;
- u) Não cumprimento de bom desempenho nos termos do Anexo 5 (Avaliação de Desempenho e Qualidade de Serviço), nos casos em que mais do que um dos índices não é cumprido.
- 6) Sem prejuízo da possibilidade de aplicação de sanções pecuniárias ou não pecuniárias, caso o Operador incumpra, cumpra defeituosamente ou deixe de cumprir pontualmente qualquer das suas obrigações contratuais, o Município de Guimarães, se considerar que o incumprimento em causa é suscetível de sanção, fixará um prazo adicional para que o Operador cumpra a obrigação em causa.
- 7) Se, dentro do prazo adicional previsto no número anterior, o Operador não der satisfação ao exigido, o Município de Guimarães poderá adotar as medidas necessárias à realização da prestação não cumprida, correndo todos os custos inerentes por conta do Operador.
- 8) A aplicação de sanções pecuniárias e/ou não pecuniárias previstas no Contrato, não prejudica a possibilidade de serem aplicadas outras sanções, designadamente a resolução do Contrato, nem isenta o Operador da responsabilidade criminal, contraordenacional e civil a que eventualmente haja lugar, ou exclui a fiscalização, controlo e poder sancionatório que decorram da lei ou de regulamento.
- 9) Para efeitos do disposto no número anterior, se o incumprimento determinante da fixação do prazo previsto no n.º 7 constituir uma violação muito grave e tal tiver sido referido pelo Município de Guimarães, aquando da notificação ao Operador, ou se se verificarem pelo menos três faltas de cumprimento do mesmo tipo relativamente às quais, tendo sido fixado pelo Município de Guimarães o prazo adicional referido no n.º 7, as respetivas faltas não tenham sido sanadas, poderá o Município de Guimarães resolver o contrato nos termos da Cláusula 67.ª, sem prejuízo da aplicação ao Operador das sanções previstas neste Contrato.
- 10) O período relevante para a aferição de incumprimentos é coincidente com o período de reporte e recolha de dados, independentemente de se fixar o momento da aplicação de sanções numa base anual, ou em período inferior, no sentido de evitar a diluição de quebras de serviços.
- 11) Para efeitos do disposto no presente Capítulo, constituem prova de mora, de cumprimento defeituoso ou de incumprimento definitivo, designadamente, as queixas ou reclamações apresentadas

por múltiplos passageiros ao Operador ou diretamente ao Município de Guimarães, respeitantes à mesma situação de incumprimento, bem como os resultados de ações de fiscalização ou auditorias previstas no Contrato, sem prejuízo do direito de audiência prévia do Operador, nos termos previstos na lei.

Cláusula 64.ª | Sanções contratuais pecuniárias

1) O incumprimento, mora e/ou cumprimento defeituoso, imputável ao Operador, de quaisquer obrigações emergentes do Contrato, ou de determinações do Município de Guimarães emitidas no âmbito da lei ou deste Contrato, pode ser sancionado, por decisão exclusiva deste, pela aplicação de sanções pecuniárias, cujo montante variará entre:

- a) Um mínimo de 25€ (vinte e cinco euros) e um máximo de 250€ (duzentos e cinquenta euros), por cada situação de violação leve de disposições do presente Contrato a que se refere a Cláusula anterior;
- b) Um mínimo de 250€ (duzentos e cinquenta euros) e um máximo de 5.000€ (cinco mil euros), por cada situação de violação grave de disposições do presente Contrato a que se refere a Cláusula anterior;
- c) Um mínimo de 5.000€ (cinco mil euros) e um máximo de 50.000€ (cinquenta mil euros), por cada situação de violação muito grave de disposições do presente Contrato a que se refere a Cláusula anterior;

2) O Município de Guimarães pode optar, se as circunstâncias do incumprimento referido no número anterior o aconselharem, designadamente em função do benefício económico que possa ser obtido pelo Operador com o incumprimento, mora e/ou cumprimento defeituoso, pela fixação de uma sanção pecuniária diária, cujo montante variará entre um mínimo de 50€ (cinquenta euros) e um máximo de 10.000€ (dez mil euros), por cada situação de incumprimento.

3) Os montantes referidos na presente Cláusula são automaticamente atualizados em 1 (um) de janeiro de cada ano, de acordo com o fator de atualização do índice de preços do consumidor, sem habitação, publicado pela Instituto Nacional de Estatística, relativo aos 12 (doze) meses terminados no mês de setembro anterior.

4) A aplicação de quaisquer sanções pecuniárias está sujeita à audiência prévia do Operador, nos termos previstos na lei.

- 5) O valor máximo acumulado de sanções pecuniárias aplicáveis ao Operador durante a duração do Contrato é de €500.000 (quinhentos mil euros).

Cláusula 65.ª | Sanções contratuais não pecuniárias

- 1) O Município de Guimarães pode aplicar sanções não pecuniárias em alternativa ou cumulativamente à aplicação das sanções pecuniárias referidas na Cláusula anterior.
- 2) As sanções não pecuniárias podem consistir, sem prejuízo de outras, na advertência do Operador e/ou na publicitação do ato ou omissão que der origem à aplicação da sanção.
- 3) A aplicação de sanções não pecuniárias está sujeita à audiência prévia do Operador, nos termos previstos na lei.

Cláusula 66.ª | Força maior

- 1) Para todos os efeitos do Contrato, apenas se consideram de força maior as circunstâncias que, cumulativamente:
 - a) Impossibilitem o cumprimento pelas Partes das respetivas obrigações.
 - b) Sejam alheias às Partes e independentes da sua vontade ou atuação.
 - c) As Partes não pudessem conhecer ou prever à data da celebração do Contrato.
 - d) Sejam inevitáveis.
 - e) Cujos efeitos não sejam às Partes razoavelmente exigível contornar ou evitar.
- 2) Constituem casos de força maior, se se verificarem os pressupostos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, nevões, incêndios, epidemias, sabotagens, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e greves.
- 3) Não constituem força maior, designadamente:
 - a) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados ou fornecedores do Operador, na parte em que intervenham.
 - b) Determinações administrativas ou judiciais de natureza injuntiva, sancionatória ou não, ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo Operador de deveres ou ónus que sobre ela recaiam.
 - c) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo Operador de normas legais, regulamentares ou do Contrato.

- 4) O Operador é responsável, para todos os efeitos do Contrato, pelos atos dos seus subcontratados, auxiliares ou fornecedores, como se por ela mesmo fossem praticados.
- 5) Sem prejuízo do disposto nos n.ºs 7 e 8, a ocorrência de um caso de força maior terá por exclusivo efeito exonerar o Operador de responsabilidade pelo não cumprimento pontual das obrigações emergentes do Contrato, na estrita medida em que o seu cumprimento pontual e atempado tenha sido impedido em virtude da referida ocorrência; nos casos de impossibilidade de cumprimento se tornar definitiva ou de a manutenção do Contrato se revelar excessivamente onerosa, a ocorrência dará lugar à resolução do Contrato.
- 6) Perante a ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar eventos de força maior ao abrigo do disposto na presente cláusula, o Operador fica obrigado a:
- a) Dar conhecimento imediato, por escrito, ao Município de Guimarães, da ocorrência do evento de força maior;
 - b) Fornecer, nos 5 (cinco) dias imediatamente subsequentes à comunicação a que se refere a alínea anterior, informação, tão detalhada quanto possível, relativamente às circunstâncias do evento de força maior, incluindo sobre a natureza e alcance das obrigações cujo cumprimento seja ou possa ser afetado, atrasado ou impedido por tais circunstâncias, as medidas e prazo julgados necessários para mitigar e remediar tal situação de força maior e as suas consequências;
 - c) Complementar e atualizar a informação referida na alínea anterior sempre que tenha conhecimento de dados novos que sejam relevantes para a análise ou resolução do evento de força maior;
 - d) Adotar diligentemente todas as medidas ao seu dispor que permitam mitigar todos os efeitos causados na Prestação de Serviços pelo evento de força maior; e
 - e) Retomar o cumprimento integral das suas obrigações logo que tal se mostre possível, designadamente, logo que cesse o evento e/ou efeitos do evento de força maior.

7) Se, por força do disposto nos números precedentes, o Operador ficar exonerada do cumprimento de qualquer das suas obrigações contratuais por um período contínuo superior a 3 (três) meses, considera-se que a impossibilidade de cumprimento se tornou definitiva e o Município de Guimarães terá direito a resolver o Contrato.

8) Sempre que algum caso de força maior corresponda, ao tempo da sua verificação, a um risco segurável, por apólices comercialmente aceitáveis, e independentemente de o Operador as ter efetivamente contratado, ou de ter ou não a obrigação de as contratar ao abrigo do Contrato, aplicar-se-á o seguinte:

- a) O Operador não ficará exonerado do cumprimento pontual e atempado da obrigação na medida em que aquele cumprimento se tornasse possível em virtude do recebimento de indemnização nos termos da apólice em causa;
- b) Haverá lugar à resolução do Contrato quando, apesar do recebimento da indemnização nos termos da apólice em causa, a impossibilidade de cumprimento das obrigações emergentes do Contrato seja definitiva.

9) Para efeito da aplicação da exceção prevista no número anterior, o Município de Guimarães terá que demonstrar perante o Operador que o risco em causa era já segurável por, pelo menos, duas seguradoras estabelecidas em Portugal e por apólices comercialmente aceitáveis, comercializadas há mais de 1 (um) ano sobre a data da ocorrência.

10) Ficarão excluídos da previsão do n.º 8 os casos de força maior relativos a guerra, hostilidades, invasão, tumultos, rebelião, terrorismo, explosão nuclear e contaminação radioativa ou química, ainda que correspondam a riscos seguráveis por apólices comercialmente aceitáveis.

11) Em caso de greve dos seus trabalhadores, o Operador obriga-se a disponibilizar os serviços mínimos que sejam fixados nos termos legais, ficando exonerada relativamente ao cumprimento exato e pontual dos restantes serviços a que reporta o presente Contrato.

CAPÍTULO VIII EXTINÇÃO DO CONTRATO

Cláusula 67.ª | Resolução pelo Município de Guimarães

- 1) O Município de Guimarães pode resolver unilateralmente o Contrato, sem que o Operador tenha direito a qualquer indemnização, quando ocorra qualquer dos factos seguintes:
 - a) Incumprimento grave e reiterado por parte do Operador das obrigações legais, regulamentares ou decorrentes do presente Contrato a que está obrigado a cumprir.
 - b) Violação muito grave de disposições do presente Contrato, nos termos da Cláusula 63.ª, n.º 9.
 - c) Aplicação do montante máximo de penalidades previsto na Cláusula 64.ª, n.º 5.
 - d) O Operador se apresente a processo de insolvência ou esta seja declarada por tribunal e não exista decisão de recuperação.
 - e) Se for retirado ao Operador, seja por que forma jurídica for, o alvará comprovativo da autorização para o exercício da atividade objeto do presente Contrato.
 - f) Se o Operador ceder a respetiva posição contratual a terceiro ou celebrar qualquer subcontrato em violação do disposto no presente Contrato.
 - g) Situação de força maior, nos termos previstos no n.º 7 da Cláusula 66.ª.
 - h) Exercício, pelo Operador, de prática fraudulenta que lese o interesse público.
 - i) Motivos de interesse público.
 - j) Demais situações previstas no Contrato.
- 2) Para efeitos do disposto na alínea g) do número anterior, o Operador deve comunicar ao Município de Guimarães a ocorrência de qualquer situação de força maior, no prazo de 5 (cinco) dias contados da verificação do facto ou do respetivo conhecimento pelo Operador, e indicar ao Município de Guimarães quais as obrigações emergentes do Contrato cujo cumprimento, no seu entender, se encontra impedido ou dificultado por força de tal ocorrência e as medidas que pretende pôr em prática a fim de mitigar o impacto da referida situação e os respetivos prazos.
- 3) A resolução do Contrato é efetuada por declaração escrita expedida por carta registada com aviso de receção e produz efeitos a partir da data da sua receção.
- 4) A resolução prevista na presente Cláusula não dá direito ao Operador a qualquer compensação financeira adicional, salvo na situação prevista na alínea i) do n.º 1, em que se aplica o regime compensatório legalmente aplicável.
- 5) Em caso de resolução do Contrato pelo Município de Guimarães, o Operador será inteiramente responsável pela cessação dos efeitos de quaisquer Contratos ou subcontratos de que seja parte, não assumindo o Município de Guimarães qualquer responsabilidade nessa matéria, a menos que este expressamente manifeste a vontade de ocupar a posição contratual do Operador.

Cláusula 68.ª | Resolução pelo Operador

- 1) O Operador pode resolver o Contrato nos termos dos artigos 332.º e 338.º do Código dos Contratos Públicos.
- 2) Sem prejuízo do disposto na lei, o Operador não pode interromper ou suspender o cumprimento das suas obrigações até à efetiva resolução do Contrato nos termos do número anterior, comprometendo-se ainda a prestar todo o auxílio que lhe seja solicitado pelo Município de Guimarães relativamente à transição das atividades incluídas no Contrato para outra entidade, uma vez extinto o Contrato.

Cláusula 69.ª | Caducidade

O Contrato caduca no termo da sua duração, extinguindo-se as relações contratuais existentes entre as Partes, sem prejuízo dos efeitos das disposições que, pela sua natureza ou pela sua letra, se destinem a perdurar para além daquela data.

Cláusula 70.ª | Reversão e transferência dos bens

- 1) Com a extinção do Contrato, independentemente da sua causa, cessa o direito do Operador de utilização dos bens disponibilizados ao Operador nos termos da Cláusula 32.ª.
- 2) Sem prejuízo do disposto nos n.ºs 3 e seguintes, os bens ou posições creditórias da propriedade/titularidade do Operador que se encontram disponibilizados à Operação não se transferem para o Município de Guimarães com a extinção do Contrato, qualquer que seja a sua causa.
- 3) As posições creditórias/direitos reais do Operador, existentes à data da extinção do Contrato, qualquer que seja a causa, sobre os veículos que integram a Frota, os parques de materiais e oficinas, os pontos de venda e atendimento ao Passageiro, os postalètes, as instalações várias, os veículos de apoio e os equipamentos referentes aos sistemas de informação tecnológicos inerentes à Operação são transmitidos, com a extinção do Contrato, para o Município de Guimarães ou para qualquer entidade por este indicada, caso esta comunique essa intenção ao Operador nos seguintes prazos, consoante aplicável:
 - a) Com a antecedência mínima de 90 (noventa) dias em face do termo do Contrato, caso o Contrato se extinga no termo da sua duração; ou



- b) No prazo de 10 (dez) dias a contar do envio pelo Município de Guimarães ao Operador da sua intenção de resolução do Contrato;
- c) No prazo de 10 (dez) dias a contar da data da citação do Município de Guimarães no âmbito da ação judicial para declaração de resolução do Contrato proposta pelo Operador.
- 4) Na comunicação, pelo Município de Guimarães, da intenção de que lhe sejam transmitidas as posições creditórias/direitos reais do Operador a que se refere o número anterior, o Município de Guimarães deve indicar de forma expressa, clara e objetiva quais as posições creditórias/direitos reais mencionadas no n.º 3 pretende adquirir.
- 5) A transmissão a que se refere o número anterior pode ser condicionada pelo Município de Guimarães à realização de uma auditoria, sob responsabilidade de uma terceira entidade de reconhecida competência designada por aquele, e aos resultados da mesma.
- 6) Caso os bens referidos no n.º 4 sejam propriedade do Operador, o Município de Guimarães tem o direito de adquirir parte ou a totalidade desses bens, sendo a respetiva valorização determinada de acordo com um critério que presuma a adoção, ao valor em novo dos bens em causa, de uma taxa de amortização correspondente a 1,5 vezes a taxa mínima prevista para a mesma tipologia de bens no Decreto Regulamentar n.º 25/2009, de 14 de setembro.
- 7) O contrato de compra e venda dos bens em causa, nos termos referidos no número anterior, deve ser outorgado, consoante o caso, na data do termo da duração do Contrato ou na data da produção de efeitos da resolução do Contrato pelo Município de Guimarães, mediante notificação para o efeito enviada pelo Município de Guimarães.
- 8) No caso de o Operador não ser proprietário dos bens em causa, mas apenas titular de direitos contratuais de utilização desses bens, a sua transmissão para o Município de Guimarães prevista na presente cláusula opera mediante cessão da posição contratual do Operador para o Município de Guimarães, a outorgar na data e prazo referidos no número anterior.
- 9) Os bens objeto de transmissão devem encontrar-se, no momento da transmissão, em bom estado de conservação e funcionamento e plenamente operacionais, estando cumpridas todas as obrigações relativas à respetiva conservação, manutenção e renovação, tendo embora em consideração o desgaste normal decorrente do seu uso prudente durante a Operação.
- 10) Caso o Operador não dê cumprimento ao disposto no número anterior, o Município de Guimarães promove a realização dos trabalhos e aquisições necessários, correndo os respetivos custos pelo Operador.



11) Quaisquer custos relacionados com a operação de entrega necessária à execução da presente cláusula são da responsabilidade exclusiva do Operador.

CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 71.ª | Contagem dos prazos

Os prazos previstos no presente Contrato contam-se em dias seguidos de calendário, sendo aplicável o disposto no artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 72.ª | Leis aplicáveis ao Contrato

1) O Contrato é regulado pela legislação portuguesa e europeia aplicável, ficando sujeito, designadamente:

- a) À Lei n.º 52/2015, de 9 de junho, que aprovou o Regime Jurídico do Serviço Público de Transporte de Passageiros.
- b) Ao Decreto-Lei n.º 60/2016, de 8 de setembro.
- c) Ao Regulamento (CE) n.º 1370/2007 Regulamento (CE) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de outubro de 2007, relativo aos serviços públicos ferroviário e rodoviário de passageiros, alterado pelo Regulamento (UE) 2016/2338, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 14 de dezembro de 2016.
- d) Ao RJAEI.
- e) Ao Código dos Contratos Públicos.
- f) Ao Código do Procedimento Administrativo.

2) As referências feitas no presente Contrato a normas legais ou regulamentares devem também ser entendidas como referências às normas que as substituam ou modifiquem.

3) Em tudo o que não se encontrar expressamente regulado no presente Contrato, aplica-se o disposto na legislação nacional e comunitária aplicável ao mesmo.

M
B

Cláusula 73.^a | Interpretação e integração

- 1) Os anexos ao Contrato fazem dele parte integrante para todos os efeitos legais e contratuais, devendo as disposições pertinentes dos seus documentos ser consideradas na interpretação, integração ou aplicação das demais regras contratuais.
- 2) Sem prejuízo do disposto no número anterior, em caso de divergência entre o clausulado do Contrato e os respetivos Anexos ou Apêndices, atende-se, em primeiro lugar, ao estabelecido no Contrato e em segundo lugar ao estabelecido nos Anexos, ignorando-se, apenas para este efeito e na medida do necessário, aquele que seja objeto de divergência.
- 3) As epígrafes dos Capítulos, Secções e Cláusulas do Contrato devem ser tidas como referências meramente indicativas, não influenciando na interpretação do texto correspondente.
- 4) Não sendo possível resolver as contradições de acordo com os números anteriores, aplicar-se-ão as regras legais supletivas.
- 5) Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis à execução do Contrato, o Operador deve solicitar, por escrito, o devido esclarecimento ao Município de Guimarães.
- 6) Sem prejuízo do disposto nos números anteriores, as dúvidas na interpretação e integração do regime aplicável ao Contrato são sempre resolvidas com base na prevalência do interesse público, na boa execução das obrigações do Operador e no regular e ininterrupto funcionamento do Serviço Público.

Cláusula 74.^a | Invalidade parcial

Se alguma das Cláusulas do Contrato vier a ser considerada inválida ou ineficaz, tal não afeta a validade do restante clausulado contratual que se manterá plenamente em vigor, devendo as Partes, se necessário, procurar, por acordo e no imediato, modificar ou substituir a ou as cláusulas inválidas ou ineficazes por outras.

Cláusula 75.^a | Litígios entre Município de Guimarães e o Operador

As Partes manifestam o seu empenho no bom relacionamento entre si, e acordam que, constatada por qualquer uma delas a existência de um litígio ou diferendo relativo à interpretação, integração, aplicação, execução ou cumprimento do presente Contrato, bem como relativamente à respetiva validade, ou

à necessidade de precisar, completar ou atualizar o seu conteúdo, ou ainda relativamente a atos administrativos referentes à execução do Contrato, será o mesmo, em primeiro lugar, objeto de uma tentativa de resolução amigável.

M A
H

Cláusula 76.ª | Gestor do Contrato

- 1) Nos termos do artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos, para efeitos de fiscalização e acompanhamento da execução do Contrato, o Município de Guimarães nomeia Gestor do Contrato [...], que o representa nos termos previstos no Contrato e no seu despacho de nomeação.
- 2) Nos termos do artigo 290.º-A do Código dos Contratos Públicos, para efeitos de fiscalização e acompanhamento da execução do Contrato, o Operador nomeia Gestor do Contrato [...], que o representa nos termos previstos no Contrato e no seu despacho de nomeação.
- 3) O Gestor do Contrato tem, entre outras indicadas no seu despacho de nomeação e no Contrato, as seguintes competências:
 - a) Verificar o cumprimento das obrigações principais, acessórias e complementares do Cocontratante;
 - b) Assegurar a ligação quotidiana entre as Partes;
 - c) Elaborar relatórios a remeter à respetiva Parte, com a periodicidade por esta indicada, sobre o desempenho do Contrato;
 - d) Acompanhar a realização de inspeções e auditorias.
- 3) No desempenho das suas funções, o Gestor do Contrato do Município tem direito de acesso, irrestrito e permanente, a toda a documentação e a todos os registos relativos a quaisquer operações relacionadas com as atividades objeto do Contrato.
- 4) O Operador obriga-se a cooperar com o Gestor do Contrato do Município na prossecução das atividades de acompanhamento que este tem a seu cargo, atuando de boa fé e sem reservas, não podendo invocar o sigilo comercial como causa de rejeição de colaboração.
- 5) Sem prejuízo de outros deveres gerais decorrentes da legislação aplicável, a atividade de fiscalização levada a cabo pelo Gestor do Contrato do Município deve respeitar a dignidade, integridade e reserva de intimidade do Operador e dos fiscalizados, guardar sigilo comercial, e causar os menores transtornos possíveis para o exercício das atividades que, concretamente, estejam em curso, no momento da fiscalização.

- 6) Os encargos com os ensaios, vistorias, exames ou quaisquer outras ações de controlo ou fiscalização correm por conta do Município de Guimarães, caso se conclua pela inexistência de irregularidades ou incorreções, sendo suportados pelo Operador na situação inversa.

Cláusula 77.ª | Comunicações

- 1) Quaisquer comunicações entre as Partes relativas ao Contrato deverão ser efetuadas através de i) entrega em mão por protocolo; ou ii) carta registada com aviso de receção; ou iii) correio eletrónico com aviso de entrega, endereçadas para as seguintes moradas ou números, salvo se, entretanto, o destinatário tiver indicado ao remetente, nos termos da presente Cláusula, um endereço ou número diferente para esse fim, que passará a ser aplicável:

a) **MUNICÍPIO DE GUIMARÃES:**

A/C do Gestor do Contrato

Contactos: **Susana Maria Pimentel Fernandes Baptista**, chefe do Gabinete de Autoridade de Transportes, com domicílio profissional no edifício sede da Câmara Municipal de Guimarães, sito no Largo Cónego José Maria Gomes, em Guimarães.

b) **VITRUS:**

A/C do Gestor do Contrato

Contactos: **João Pedro de Oliveira Martins Castro**, Vogal do Conselho de Administração da Vitrus, com domicílio profissional no edifício sede da empresa sito na Avenida Cónego Gaspar Estação, nº 606, 4810-266 Guimarães.

- 2) Qualquer comunicação feita por carta registada será considerada recebida na data em que for assinado o aviso de receção ou, na falta dessa assinatura, na data indicada pelos serviços postais.
- 3) Qualquer comunicação feita por correio eletrónico será considerada recebida na data constante da respetiva comunicação de receção transmitida pelo recetor para o emissor, salvo se for recebido depois das 17 (dezassete) horas locais ou em dia não útil considera-se recebida às 10 (dez) horas locais do primeiro dia útil seguinte.

Cláusula 78.ª | Número de compromisso e de requisição externa

- 1) Ao presente Contrato é atribuído o número de compromisso 7182 de 12 de janeiro de 2024 e

número de requisição externa 685 de 12 de janeiro de 2024.


2) A despesa a que o presente contrato dá lugar para o ano de 2024 encontra-se cabimentada com o n.º 672 de 12 de janeiro de 2024. Para os anos subsequentes, a despesa tem cabimento no programa plurianual.

Cláusula 79.ª | Entrada em vigor

- 1) O Contrato apenas produz efeitos na Data de Produção de Efeitos.
- 2) Na Data de Produção de Efeitos, inicia-se o Período de Transição Inicial, o qual se encontra definido na Cláusula 7.ª.
- 3) Durante o Período de Transição Inicial e durante o Período de Transição Final produzem-se os efeitos do Contrato relativamente a todos os direitos e obrigações que não se encontrem diretamente relacionados com a exploração do Serviço Público e possam ou devam ser exercidos ou cumpridos pelas Partes, respetivamente.
- 4) Durante o Período de Exploração, produzem-se todos os efeitos decorrentes do Contrato, devendo o Operador cumprir integralmente todas as obrigações contratuais, não podendo invocar em contrário factos que tenham ocorrido durante o Período de Transição Inicial.

Feito em dois exemplares originais, ficando um na posse do Município de Guimarães e um na posse do Operador.

Guimarães, 22 de janeiro de 2024

A primeira outorgante:  _____

Os segundos outorgantes:  _____

 _____



Handwritten signature and initials in blue ink.

ANEXO 1 – REDE

ÍNDICE

1. ENQUADRAMENTO	2
2. CARATERÍSTICAS DO SERVIÇO	3
3. APÊNDICE.....	15

1. ENQUADRAMENTO

- 1.1. O sistema de transporte de passageiros flexível preconizado tem por objetivo complementar o serviço público de transporte de passageiros adjudicado no âmbito do concurso público 4/20, fazendo garantir o cumprimento dos níveis mínimos de serviço público expressos no RJSPTP e, simultaneamente, colmatar o défice de oferta nos períodos de baixa procura, verificados para os dias úteis, nos períodos diurno e noturno, e para os dias de fim-de-semana e feriados.
- 1.2. O serviço associado a este sistema subentende uma reserva prévia, através de chamada telefónica ou aplicação informática. Nesta reserva, o utilizador indica as paragens de origem e destino, as quais têm de estar circunscritas nas zonas previstas para o presente serviço público, identificadas em apêndice. Neste contexto, o serviço público flexível é prestado entre paragens instaladas no território, não consignando o princípio distinto, vulgo porta-a-porta, prestado no âmbito do serviço de Táxi.
- 1.3. As zonas do sistema de transporte de passageiros flexível correspondem a áreas sem oferta de rede ou da sua falta em períodos de menor cobertura, sendo identificadas por conjuntos de zonas do tarifário e/ou circuitos específicos. O sistema prevê a ligação entre zonas, desde que exista, pelo menos, uma paragem comum, para a continuidade do serviço, eventualmente, com recurso à realização de transbordo.
- 1.4. O serviço de transporte de passageiros flexível privilegia a ligação entre o serviço regular e qualquer paragem de uma zona abrangida pelo transporte de passageiros flexível, sendo os horários e percursos determinados em função das reservas dos utilizadores, balizadas pelos limites previstos para a contratualização do serviço.

3. APÊNDICE

- 3.1. O apêndice a este anexo é composto por documentos técnicos SIG (*shapefiles*), com as zonas, circuitos e paragens do serviço de transporte de passageiros flexível.



ANEXO 2 – FROTA

ÍNDICE

1. CARATERÍSTICAS DA FROTA2



1. CARATERÍSTICAS DA FROTA

- 1.1. Os veículos deverão exibir uma cor predominantemente verde, sob RAL e disposição a aprovar pelo Município de Guimarães. Deverão ostentar o logotipo do município e outros elementos caracterizadores do serviço público prestado (ex. marca e logotipo da tipologia do serviço público realizado – flexível), a validar no âmbito da referida aprovação.
- 1.2. A frota própria deve ser constituída por um mínimo de 3 (três) veículos pesados de transporte de passageiros elétricos, de tipologia minibus, novos.
- 1.3. Os veículos que integram a frota própria deverão dar cumprimento às seguintes características:
 - 1.3.1. Acessibilidade a pessoas com mobilidade condicionada e piso rebaixado;
 - 1.3.2. Lugar(es) reservado(s) a pessoas que se desloquem em cadeira de rodas e lugares sentados de utilização prioritária a pessoas com mobilidade reduzida, designadamente, pessoas com deficiência, idosos, grávidas e pessoas com crianças de colo);
 - 1.3.3. Ar condicionado ou sistema semelhante;
 - 1.3.4. Material embarcado que dê cumprimento aos requisitos referidos no Anexo 4 – Sistema de Gestão de Reservas, Sistema de Bilhética, SAE, *Website* e *App*;
 - 1.3.5. Serviço *wi-fi* gratuito;
 - 1.3.6. Elementos interiores que permitam a identificação da linha e visualização da próxima paragem;
 - 1.3.7. Elementos exteriores, pelo menos na frente do veículo, com indicação do número e destino da linha em serviço ou outras mensagens pertinentes (ex. o itinerário a seguir – “via ...”).
- 1.4. O Operador pode utilizar outros veículos, designadamente táxis, com capacidade mínima de 4 (quatro) lugares para passageiros, desde que integrem com a solução tecnológica especificada no Anexo 4 – Sistema de Gestão de Reservas, Sistema de Bilhética, SAE, *Website* e *App*.



[Handwritten signature]

ANEXO 3 – MANUTENÇÃO E LIMPEZA

ÍNDICE

1. MANUTENÇÃO	2
2. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO.....	2

1. MANUTENÇÃO

- 1.1. As atividades de manutenção a assegurar pelo Operador incluem (não se limitando apenas) todo o trabalho, ferramentas, equipamentos, instalações, materiais e consumíveis necessários para efetuar a inspeção, limpeza, ajustamento/afinações, pintura, manutenção preventiva, preditiva, curativa e corretiva, lubrificação, ensaios, fornecimento e substituição de materiais, peças, componentes e órgãos de reserva, bem como a gestão do *stock* de materiais, peças, componentes e órgãos de reserva.
- 1.2. As atividades de manutenção da frota afeta ao Contrato deverão ser estabelecidas por forma a assegurar a operacionalidade, fiabilidade e segurança dos veículos ao longo da sua vida útil.
- 1.3. O Operador poderá propor ao Município de Guimarães, de forma fundamentada, um plano de manutenção, que demonstre que se enquadra nas melhores práticas correspondentes ao estado da arte e que ficam asseguradas as condições de operacionalidade, fiabilidade e segurança dos veículos ao longo da sua vida útil.
- 1.4. O Operador obriga-se também a proceder à reparação ou substituição dos materiais e componentes dos veículos da frota, das instalações sob sua responsabilidade de manutenção e dos equipamentos a utilizar na exploração do Serviço Público que se encontrem vetustos, vandalizados, degradados ou danificados, em especial quando tal possa afetar a segurança, o conforto dos passageiros e a imagem do Serviço Público. Nos casos em que a responsabilidade não caiba ao Operador, deverá promover a comunicação atempada ao Município de Guimarães, por forma a restabelecer as condições de utilização com a devida segurança.

2. LIMPEZA E HIGIENIZAÇÃO

- 2.1. O Operador obriga-se a assegurar o conforto dos passageiros, bem como a qualidade e a boa imagem do Serviço Público, garantindo que os veículos, equipamentos e instalações utilizados na exploração do Serviço Público apresentem permanentemente elevados níveis de limpeza e higienização.
- 2.2. O plano de limpeza e higienização da frota de veículos utilizados na exploração do Serviço Público deverá prever, no mínimo:
 - 2.2.1. Limpeza e lavagem corrente interior incluindo, designadamente, pavimentos, vidros e remoção de lixo: todos os dias;
 - 2.2.2. Lavagem exterior do veículo: todas as semanas;
 - 2.2.3. Limpeza e lavagem profunda de todas as superfícies e bancos: todas as semanas;
 - 2.2.4. Remoção de graffitis e pastilhas: todos os meses;
 - 2.2.5. Os veículos deverão apresentar de modo adequado e permanente a desodorização e aromatização do seu interior.



ANEXO 4 – Sistema de Gestão de Reservas, Sistema de Bilhética, SAE, Website e App

ÍNDICE

1. CARATERÍSTICAS DO SISTEMA DE GESTÃO DE RESERVAS	2
2. CARATERÍSTICAS DO SISTEMA DE BILHÉTICA.....	4
3. SISTEMA DE APOIO À EXPLORAÇÃO (SAE)	5
4. WEBSITE E APP	5

1. CARATERÍSTICAS DO SISTEMA DE GESTÃO DE RESERVAS

- 1.1. O serviço de transporte de passageiros flexível especificado no Anexo 1 - Rede, só se realizar se houver pelo menos uma reserva de viagem. Os percursos são otimizados em função das reservas para cada paragem de origem e destino, horário e capacidade dos veículos disponíveis, de forma a minimizar os custos de transporte;
- 1.2. A solução tecnológica deve ter as seguintes funcionalidades:
 - 1.2.1. Configuração do sistema através da importação de informação sobre:
 - 1.2.1.1. As paragens por zona/circuitos e os circuitos, por horário e por períodos;
 - 1.2.1.2. O número de veículos e a respetiva capacidade;
 - 1.2.1.3. Os custos associados à disponibilidade dos veículos e condutores (custos fixos), à utilização do veículo num determinado dia (custos de ativação dos veículos), e aos quilómetros em cheio e em vazio (custos variáveis);
 - 1.2.2. Possibilidade de alteração das configurações do sistema;
 - 1.2.3. Criação do código de passageiro com informação básica de contato;
 - 1.2.4. Possibilidade de alteração da ficha do passageiro;
 - 1.2.5. Registo dos pedidos de reserva com a seguinte informação:
 - 1.2.5.1. Código da reserva;
 - 1.2.5.2. Hora e data em que ocorre a reserva;
 - 1.2.5.3. Código do passageiro;
 - 1.2.5.4. Origem da viagem:
 - 1.2.5.4.1. Código e nome da zona/circuito TPF;
 - 1.2.5.4.2. Código e nome da paragem;
 - 1.2.5.5. Destino da viagem:
 - 1.2.5.5.1. Código e nome da zona/circuito TPF;
 - 1.2.5.5.2. Código e nome da paragem;
 - 1.2.5.6. Data da viagem
 - 1.2.5.7. Hora de partida desejada;
 - 1.2.5.8. Hora de chegada desejada;
 - 1.2.5.9. Número de passageiros;
 - 1.2.5.10. Tarifário;
 - 1.2.6. Marcação de reservas disponível através de contato telefónico e *website/app*, adaptável a diferentes dispositivos tecnológicos (ex. computador, *tablet* ou *smartphone*);
 - 1.2.7. Afetação dos serviços após otimização dos percursos em função das reservas e dos veículos disponíveis;
 - 1.2.8. Comunicação ao prestador de serviços das viagens a realizar com a seguinte informação:
 - 1.2.8.1. Código do percurso;
 - 1.2.8.2. Hora e data em que é definido o percurso;
 - 1.2.8.3. Código do Prestador de Serviço;

- 1.2.8.4. Código do Veículo;
- 1.2.8.5. Tipologia do Veículo;
- 1.2.8.6. Código do Motorista;
- 1.2.8.7. Extensão do percurso;
- 1.2.8.8. Código e nome da paragem que compõe o percurso:
 - 1.2.8.8.1. Código da reserva;
 - 1.2.8.8.2. Número de passageiros;
 - 1.2.8.8.3. Data;
 - 1.2.8.8.4. Hora de chegada prevista;
 - 1.2.8.8.5. Hora de partida prevista;
- 1.2.8.9. Receita;
- 1.2.8.10. Custo;
- 1.2.9. Comunicação ao prestador de serviços através de *website/app*, adaptável a diferentes dispositivos tecnológicos (ex. computador, *tablet* ou *smartphone*);
- 1.2.10. Comunicação ao passageiro da confirmação da viagem com a seguinte informação:
 - 1.2.10.1. Paragem de origem;
 - 1.2.10.2. Paragem de destino;
 - 1.2.10.3. Data;
 - 1.2.10.4. Hora de partida;
 - 1.2.10.5. Hora de chegada prevista;
 - 1.2.10.6. Número de passageiro;
 - 1.2.10.7. Tarifário;
- 1.2.11. Comunicação da confirmação da viagem através de contato telefónico ou *website/app*, adaptável a diferentes dispositivos tecnológicos (ex. computador, *tablet* ou *smartphone*);
- 1.2.12. Comunicação da realização da viagem, por parte do prestador de serviços, com a seguinte informação:
 - 1.2.12.1. Código do percurso;
 - 1.2.12.2. Código do Prestador de Serviço;
 - 1.2.12.3. Código do Veículo;
 - 1.2.12.4. Tipologia do veículo;
 - 1.2.12.5. Código do Motorista;
 - 1.2.12.6. Quilómetros percorridos;
 - 1.2.12.7. Código e nome da paragem que compõe o percurso:
 - 1.2.12.7.1. Código da reserva;
 - 1.2.12.7.2. Número de passageiros;
 - 1.2.12.7.3. Data;
 - 1.2.12.7.4. Hora de chegada;



- 1.2.12.7.5. Hora de partida;
- 1.2.12.8. Motivo, no caso de não se realizar a viagem;
- 1.2.12.9. Código do acidente (colisão, despiste ou atropelamento), no caso de ocorrência de acidente;
- 1.2.12.10. Código do incidente (furtos/roubos a passageiros, agressões a passageiros, furtos/roubos a motorista, agressões a motorista), no caso de ocorrência de incidente;
- 1.2.12.11. Receita;
- 1.2.12.12. Custo;
- 1.2.13. Emissão de relatórios fundamentais à gestão da operação, quer da procura, quer da oferta:
 - 1.2.13.1. Os relatórios associados à procura devem apresentar os movimentos de passageiros, o número de reservas por paragem e por horário, o número de reservas anuladas por paragem e por horário, o número de passageiros em falta por paragem e por horário;
 - 1.2.13.2. Os relatórios relativos à oferta devem apresentar o número de viagens previstas e o número de viagens efetivamente realizadas, assim como o número de km previstos e o número de km efetivamente realizados, os custos e receitas associados aos km realizados;
- 1.2.14. Realização de inquéritos de satisfação aos utilizadores através de contato telefónico ou *website/app*, adaptável a diferentes dispositivos tecnológicos (ex. computador, *tablet* ou *smartphone*);
- 1.2.15. Emissão de relatórios de satisfação dos utilizadores;
- 1.2.16. Apuramento e publicação dos índices de avaliação de desempenho descritos no Anexo 5 – Avaliação de Desempenho e Qualidade do Serviço;
- 1.2.17. A solução tecnológica deverá ainda permitir:
 - 1.2.17.1. Anotação de sugestões e/ou reclamações relativamente ao serviço;
 - 1.2.17.2. Avaliação do sistema de reserva;
 - 1.2.17.3. Número de chamadas recebidas com indicação da hora e data;
 - 1.2.17.4. Número de chamadas atendidas com indicação da hora e data;
 - 1.2.17.5. Número de reservas com indicação da hora e data;
 - 1.2.17.6. Número de reservas canceladas com indicação do código e da hora e data;
- 1.2.18. A solução tecnológica poderá ainda permitir reservas de última hora.

2. CARATERÍSTICAS DO SISTEMA DE BILHÉTICA

- 2.1. O sistema de bilhética deve ser parte integrante, ou ser integrável, com o sistema de reservas, sem prejuízo do bom funcionamento do segundo;
- 2.2. Os custos para o utilizador resultam da aplicação o tarifário determinado pelo Município de Guimarães, prevendo a viagem no sistema de transporte de passageiros flexível e aplicação de taxa de reserva, cobrado no momento da mesma, sem prejuízo da sua ulterior dedução;
- 2.3. O sistema de bilhética deve permitir a cobrança a bordo ou por via de *app/website*, associados ao sistema de reservas;

- 2.4. O sistema de bilhética deve permitir a alteração do sistema tarifário, nomeadamente dos títulos de transporte, do precário, das zonas, circuitos e paragens abrangidas;
- 2.5. As demais definições do sistema de bilhética são da responsabilidade do Operador.

3. SISTEMA DE APOIO À EXPLORAÇÃO (SAE)

- 3.1. Os sistemas de apoio à exploração (SAE) deve produzir um conjunto de informação atualizada, com frequência a determinar, para monitorização do contrato, visando:
 - 3.1.1. A localização do veículo e parâmetros associados à sua caracterização;
 - 3.1.2. As validações, com registo agregado por circulação, veículo, data, horário e outros elementos necessários a sua integração;
 - 3.1.3. As vendas, discriminando por ponto de venda, valor, data e outros parâmetros a determinar.
- 3.2. Os sistemas de apoio à exploração (SAE) e de reservas devem assegurar o cruzamento dos respetivos dados, incluindo a sincronização temporal dos sistemas ou aparelhos de registo destes dados.
- 3.3. A informação produzida através destes sistemas deve ser estruturada de forma informaticamente legível, devendo utilizar para o efeito, na medida do possível, o modelo de SIRI/NeTEx ou o modelo de GTFS.
- 3.4. O SAE deverá permitir ainda a produção de conteúdos estáticos, independentemente da competência conferida, quer do Município de Guimarães, quer do Operador, designadamente:
 - 3.4.1. Horários;
 - 3.4.2. Mapas com o zonamento de cobertura, circuitos e ou paragens;
 - 3.4.3. Tarifário
 - 3.4.4. Outros que se afigurem necessários.
- 3.5. O Sistema de Apoio à Exploração deverá realizar o *backup* automático de toda a informação, com uma periodicidade mínima diária.
- 3.6. O Município de Guimarães poderá ainda determinar a disponibilização de informação em tempo real e complementar que se afigure necessária para informação ao público, estruturada de forma informaticamente legível e compatível.

4. WEBSITE E APP

- 4.1. O Operador deverá garantir em WEBSITE e App, quando aplicável, todos os conteúdos associados ao serviço público de transporte rodoviário de passageiros flexível prestado, consignando, sem prejuízo de outros:
 - 4.1.1. Mapas com o zonamento de cobertura, circuitos e ou paragens;
 - 4.1.2. Horários;
 - 4.1.3. Tarifário;
 - 4.1.4. Pontos de venda
 - 4.1.5. Motor de pesquisa de itinerário e tarifário para viagem em transporte público

- 4.1.6. Outras informações que se afigurem necessárias ao utente sobre o serviço público de transporte de passageiros;
- 4.2. Responsive e Mobile friendly: o design gráfico e desenvolvimento devem responder e respeitar o comportamento e ambiente do utilizador, como por exemplo o tamanho do ecrã, plataforma e orientação. O website deve ser construído com layout de forma a funcionar e disponibilizar todo o conteúdo corretamente em todas as plataformas, incluindo: desktop, computador portátil, tablet ou smartphone. Tendo em atenção a seguinte lista, não exaustiva de pontos:
- 4.2.1. Os menus de navegação devem ser de fácil utilização e bem visível em todo os tipos de dispositivos e plataformas;
- 4.2.2. Os botões, itens de navegação do menu, etc., devem ser de tamanho confortável para utilização em todas as plataformas, incluindo mobile;
- 4.2.3. O texto deve ter tipo de letra e tamanho confortável e adequado a uma leitura simplificada, e os elementos de texto devem ser coerentes ao longo de todo o portal;
- 4.2.4. O contraste entre o texto e os elementos de fundo deve ser suficientemente nítido e com contraste suficiente para permitir uma leitura confortável;
- 4.2.5. O esquema de cores adotado deve privilegiar a fácil utilização do portal;
- 4.2.6. Tabelas ou outras formas alternativas de apresentação de dados organizados em linhas e colunas, ou matrizes, devem ser utilizados sempre que isso ajude a facilitar a compreensão dos dados pelo utilizador e à transmissão de informação.
- 4.3. Acessibilidade: o portal deve estar em conformidade com normas de acessibilidade para conteúdo web, respeitando as prioridades 1 e 2 (nível A) das Web Content Accessibility Guidelines (WCAG2.0) do World Wide Web Consortium, conforme recomendação constante do Regulamento Nacional de Interoperabilidade Digital (RNID), publicado na Resolução do Conselho de Ministros n.o 2/2018 (<https://dre.pt/application/conteudo/114457664>).
- 4.4. Segurança: devem ser utilizados protocolos seguros de comunicação com o portal (e.g. HTTPS), e respeitadas as boas práticas e recomendações para o desenvolvimento de aplicações seguras.
- 4.5. O Website deverá realizar o backup automático de toda a informação, com uma periodicidade mínima diária.



Handwritten signatures and initials in blue ink.

ANEXO 5 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E QUALIDADE DO SERVIÇO

ÍNDICE

1. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E QUALIDADE DO SERVIÇO2

1. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E QUALIDADE DO SERVIÇO

1.1. O desempenho e qualidade do serviço são avaliados pelos seguintes índices:

1.1.1. IR – Índice de Regularidade, apurado de acordo com a expressão:

$1 - (N.º \text{ de viagens suprimidas} / N.º \text{ total de viagens previstas});$

1.1.2. IP10 – Índice de Pontualidade, apurado de acordo com a expressão:

$(N.º \text{ de serviços com atraso } \leq 10 \text{ min. no local de tomada dos passageiros}) / (N.º \text{ total de serviços});$

1.1.3. IRES – Índice de Rejeição de Reservas, apurado de acordo com a expressão:

$(N.º \text{ de reservas Rejeição pelo Operador} / N.º \text{ total de reservas});$

1.1.4. ISU – Índice de satisfação do utilizador, apurado pelo resultado da realização de inquéritos de satisfação aos utilizadores, numa escala de 0 a 5.

1.1.5. IAPP – Índice de avaliação da *App*, apurado com base na avaliação dos utilizadores realizada na plataforma de distribuição onde a *App* é publicada, com valores em escala de 0 a 5.

1.2. Considera-se que o Operador não cumpre um bom desempenho nos seguintes casos:

1.2.1. IR inferior a 95%, ou;

1.2.2. IP10 inferior a 95%, ou;

1.2.3. IRES superior a 5%, ou;

1.2.4. ISU inferior a 3,5, ou;

1.2.5. IAPP inferior a 3,5.

1.3. Os índices IR, IP10 e IRES, devem ser apurados e publicados mensalmente e anualmente pelo Sistema de Gestão de Reservas.

1.4. O índice ISU deve ser apurado e publicado anualmente pelo Sistema de Gestão de Reservas.

1.5. O índice IAPP deve ser apurado e publicado anualmente com base no valor apresentado pela plataforma de distribuição onde a *App* é publicada.



ANEXO 6 – REPORTE

ÍNDICE

1. ACESSO À INFORMAÇÃO DE BASE.....	2
2. RELATÓRIO DE REPORTE MENSAL.....	2
3. RELATÓRIO DE REPORTE ANUAL	3



1. ACESSO À INFORMAÇÃO DE BASE

- 1.1. O Município de Guimarães deve ter acesso contínuo aos registos e relatórios da base de dados do Sistema de Gestão de Reservas.

2. RELATÓRIO DE REPORTE MENSAL

- 2.1. O Operador obriga-se a remeter ao Município, até 15 dias após o final de cada mês, um relatório mensal de acompanhamento da Operação, no qual conste a informação a seguir elencada relativa ao mês findo e ao acumulado do ano em curso:

- 2.1.1. Listagem unitária de serviços realizados, especificando, para cada, pelo menos as seguintes informações:

- 2.1.1.1. Território (identificação da zona ou do circuito).
- 2.1.1.2. Data e hora de início.
- 2.1.1.3. Data e hora de fim.
- 2.1.1.4. Quilómetros realizados em serviço.
- 2.1.1.5. Quilómetros realizados em vazio.
- 2.1.1.6. Viatura utilizada.
- 2.1.1.7. Subcontratação (S/N).
- 2.1.1.8. Número de passageiros transportados.
- 2.1.1.9. Receita.
- 2.1.1.10. Custo.

- 2.1.2. Listagem unitária dos títulos de transporte vendidos

- 2.1.3. Indicadores resumo do serviço relativos a cada mês de calendário civil:

- 2.1.3.1. Nº de passageiros transportados.
- 2.1.3.2. Nº de passageiros.km transportados.
- 2.1.3.3. Nº de veículos.km comerciais produzidos.
- 2.1.3.4. Nº de veículos.km em vazio produzidos.
- 2.1.3.5. Nº de veículos.km totais produzidos.
- 2.1.3.6. Velocidade comercial média.
- 2.1.3.7. Nº de lugares.km comerciais oferecidos.
- 2.1.3.8. Taxa de ocupação média.
- 2.1.3.9. Receita tarifária total.
- 2.1.3.10. Índice de Regularidade (IR).
- 2.1.3.11. Índice de Pontualidade (IP10).
- 2.1.3.12. Índice de Rejeição de Reservas (IRES).



3. RELATÓRIO DE REPORTE ANUAL

3.1. O Operador obriga-se a remeter ao Município de Guimarães, até ao dia 30 de abril de cada ano, um relatório anual de acompanhamento do contrato, no qual conste toda a informação necessária para efetuar a monitorização e fiscalização do presente Contrato relativamente ao ano anterior, incluindo:

3.1.1. Plano de Rede e Oferta.

3.1.2. Indicadores resumo do serviço a cada ano civil:

3.1.2.1. Nº de passageiros transportados.

3.1.2.2. Nº de passageiros.km transportados.

3.1.2.3. Nº de veículos.km comerciais produzidos.

3.1.2.4. Nº de veículos.km em vazio produzidos.

3.1.2.5. Nº de veículos.km totais produzidos.

3.1.2.6. Velocidade comercial média.

3.1.2.7. Nº de lugares.km comerciais oferecidos.

3.1.2.8. Taxa de ocupação média.

3.1.2.9. Receita tarifária total.

3.1.2.10. Índice de Regularidade (IR).

3.1.2.11. Índice de Pontualidade (IP10).

3.1.2.12. Índice de Rejeição de Reservas (IRES).

3.1.2.13. Índice de Satisfação do Utilizador (ISU).

3.1.2.14. Índice de Avaliação da App (IAPP).

3.1.2.15. Atraso médio à partida.

3.1.2.16. Atraso médio à chegada.

3.1.2.17. Idade média da frota.

3.1.2.18. Segurança (Nº de ocorrências com passageiros).

3.1.2.19. Segurança (Nº de ocorrências com passageiros / Nº de passageiros transportados).

3.1.2.20. Sinistralidade (Nº de acidentes por despiste).

3.1.2.21. Sinistralidade (Nº de acidentes por colisão).

3.1.2.22. Sinistralidade (Nº de acidentes com atropelamento).

3.1.2.23. Sinistralidade (Nº de acidentes com veículos / veículos.km comerciais).

3.1.2.24. Reclamações (Nº de queixas e reclamações / Nº de passageiros transportados).

3.1.2.25. Consumo anual de energia elétrica (kWh).

3.1.3. Frota:

3.1.3.1. Listagem unitária da frota própria do Operador.

3.1.3.2. Listagem unitária da frota subcontratada utilizada ao serviço do presente contrato.

3.1.4. Recursos Humanos:

3.1.4.1. Relatório anual relativo aos Recursos Humanos afetos ao Contrato.

-
- 3.1.4.2. Identificação e *curriculum vitae* do responsável de operações e responsável financeiro.
- 3.1.5. Relatório e Contas e certificação de ROC.
- 3.1.6. Balancete analítico.
- 3.1.7. Cópia da Informação Empresarial Simplificada (a entregar ao Município de Guimarães até 5 dias após a data limite legal de prestação desta informação).
- 3.1.8. Inventário de todos os bens afetos ao Contrato.
- 3.1.9. Dossier com identificação das apólices de seguro contratadas e em vigor, identificando os casos de substituição de apólices e/ou da entidade seguradora.
- 3.1.10. Relatório de descrição do sistema de gestão de reservas e do sistema de bilhética;
- 3.1.11. Relatório das ações de publicidade institucional ao Serviço Público levadas a cabo nos suportes de publicidade disponíveis no Serviço Público.
- 3.1.12. Relatório do inquérito de satisfação ao cliente, inquérito desenhado de forma a avaliar o grau com que o cliente pensa que os seus requisitos foram satisfeitos.

M
est

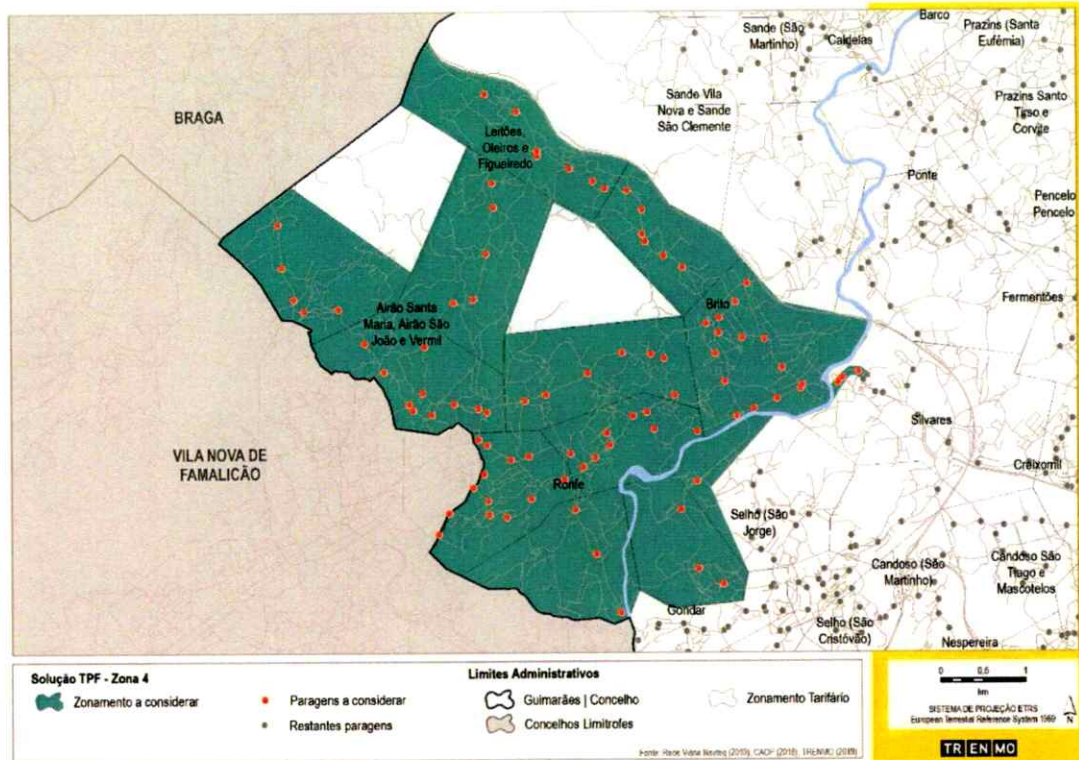


Figura 6 – Zona TPF4 (noturno) – Complementar ao serviço da linha 1000 (AT CIM do Ave), entre Silvares e Ronfe, servindo as freguesias de Brito, União de Freguesias de Leitões, Oleiros e Figueiredo, e União de Freguesias de Airão Santa Maria, Airão São João e Vermil

M
[Handwritten signature]

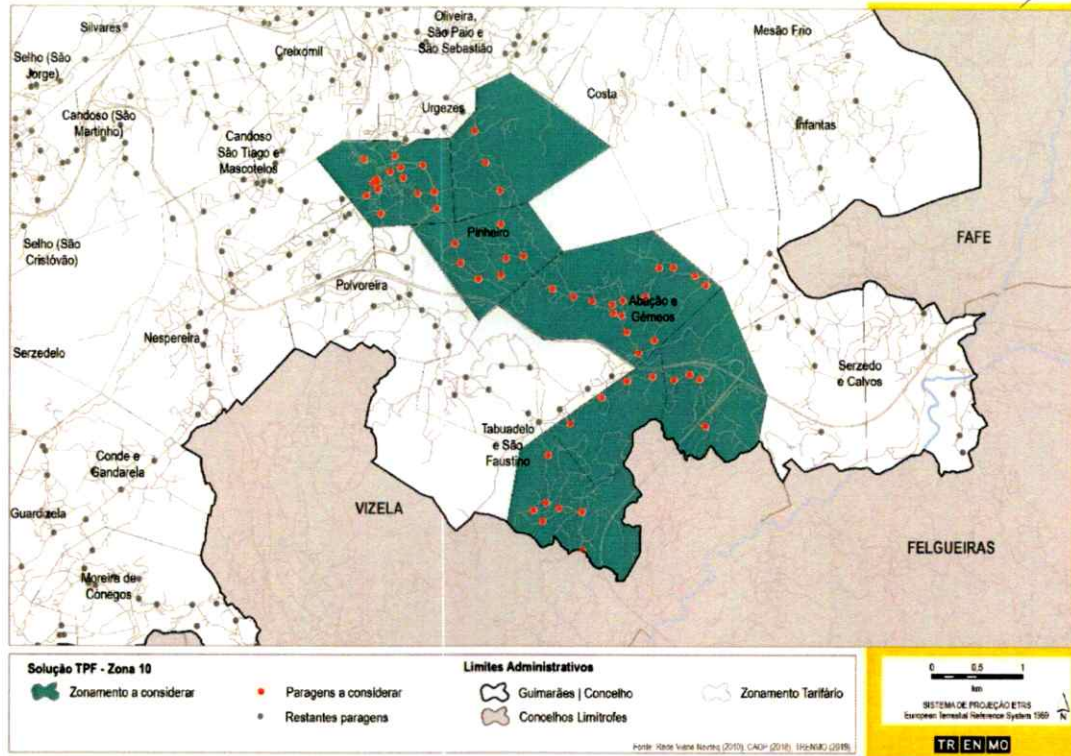


Figura 12 – Zona TPF10 (noturno) – Complementar à linha 11N, a partir de Covas, servindo as freguesias de Pinheiro, Abação, Gémeos e São Faustino

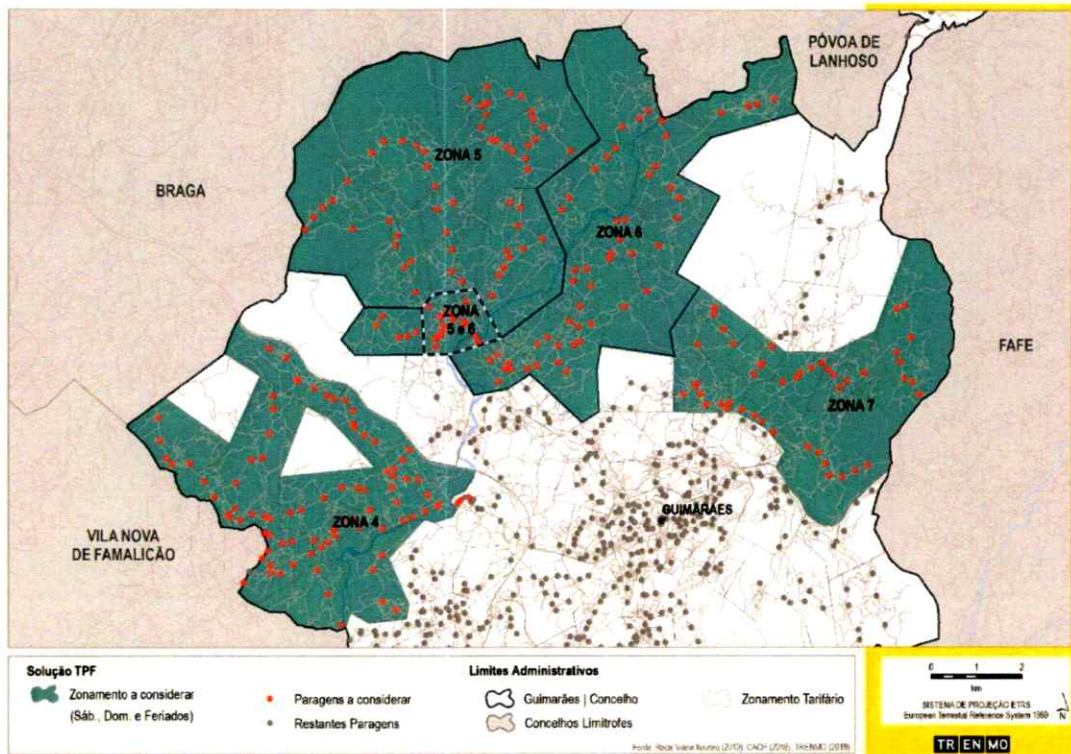


Figura 13 – Zonas TPF4, TPF5, TPF6 e TPF7 (sábados, domingos e feriados)

Handwritten signature and initials

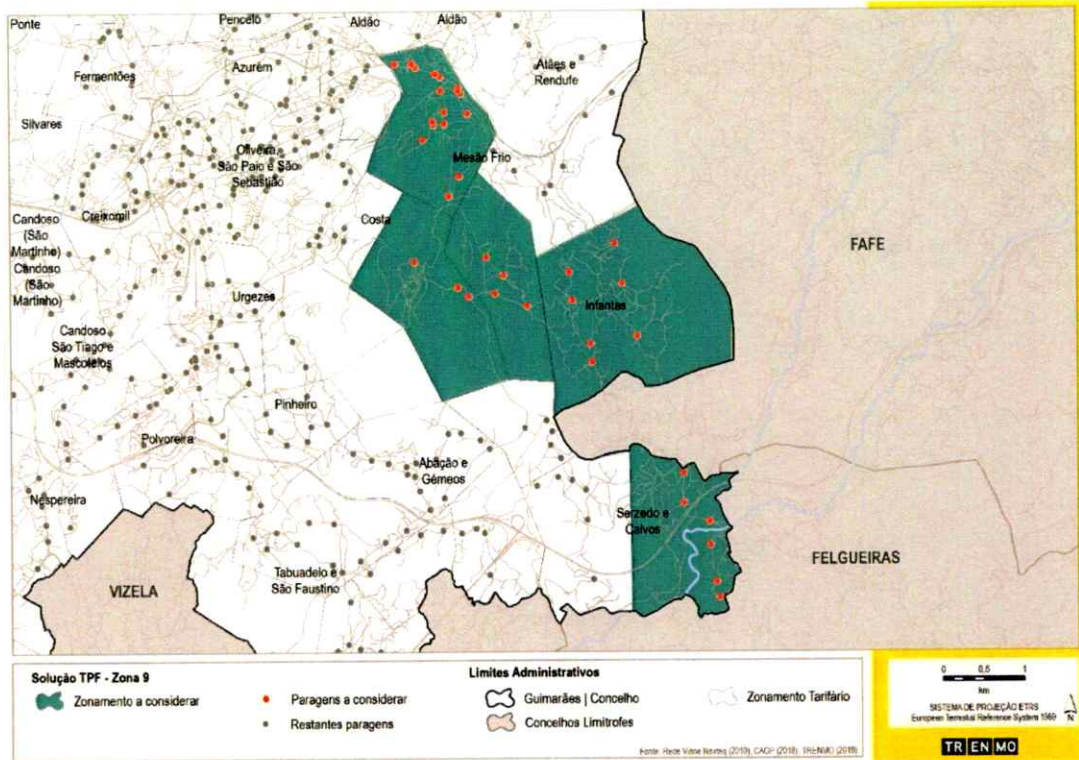


Figura 11 – Zona TPF9 (noturno) – Complementar ao serviço das linhas 21N e 3000 (AT CIM do Ave), com ligação a partir de Mesão Frio, às freguesias da Costa, Infantas e União de Freguesias de Serzedo e Calvos

M
Auto

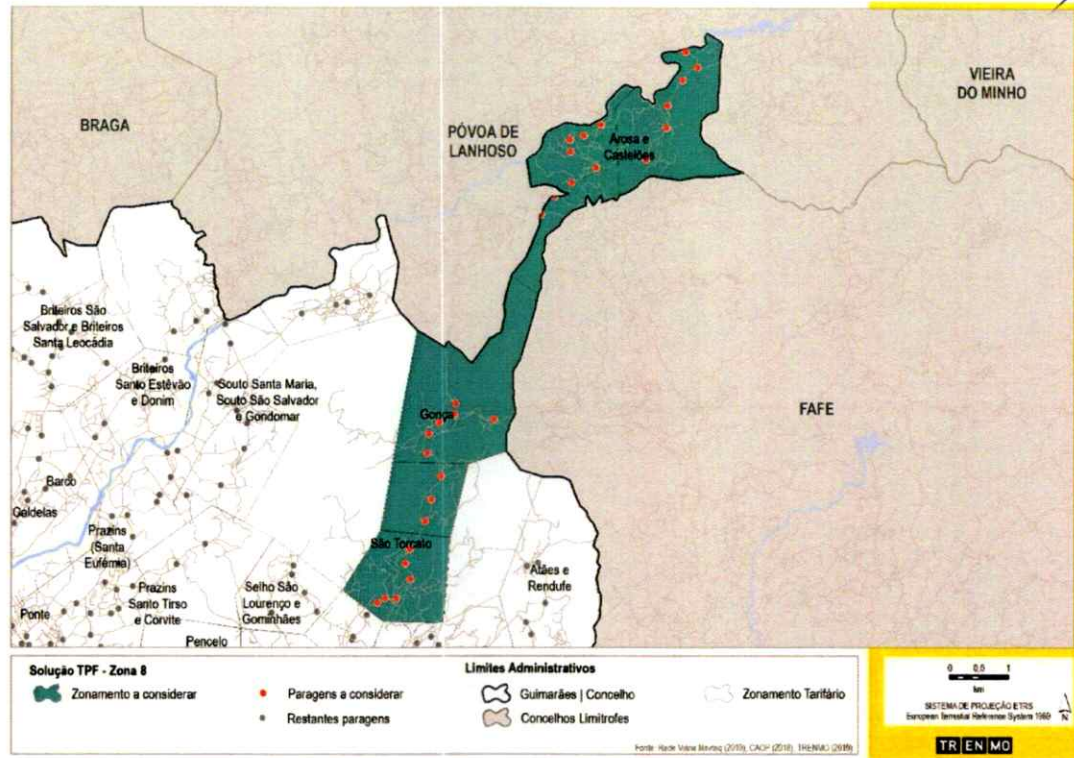


Figura 10 – Zona TPF8 (noturno) – Extensão de serviço prestado entre Guimarães, a Vila de São Torcato e a freguesia de Gonça, à União de Freguesias de Arosa e Castelões

M
atb

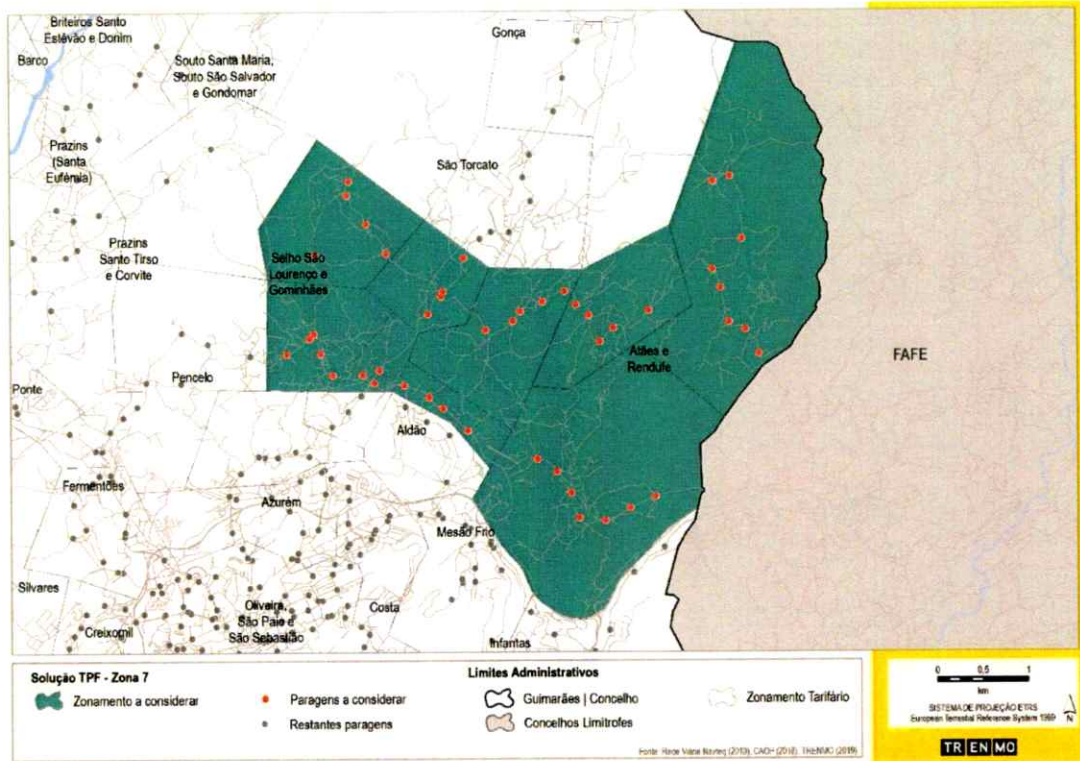


Figura 9 – Zona TPF7 (noturno) – Extensão de serviço prestado entre Guimarães, a Vila de São Torcato e a freguesia de Gonça, com cobertura parcial de Aldão, União de Freguesias de Atães e Rendufe, União de Freguesias Selho São Lourenço e Gominhães.

Handwritten signature and initials

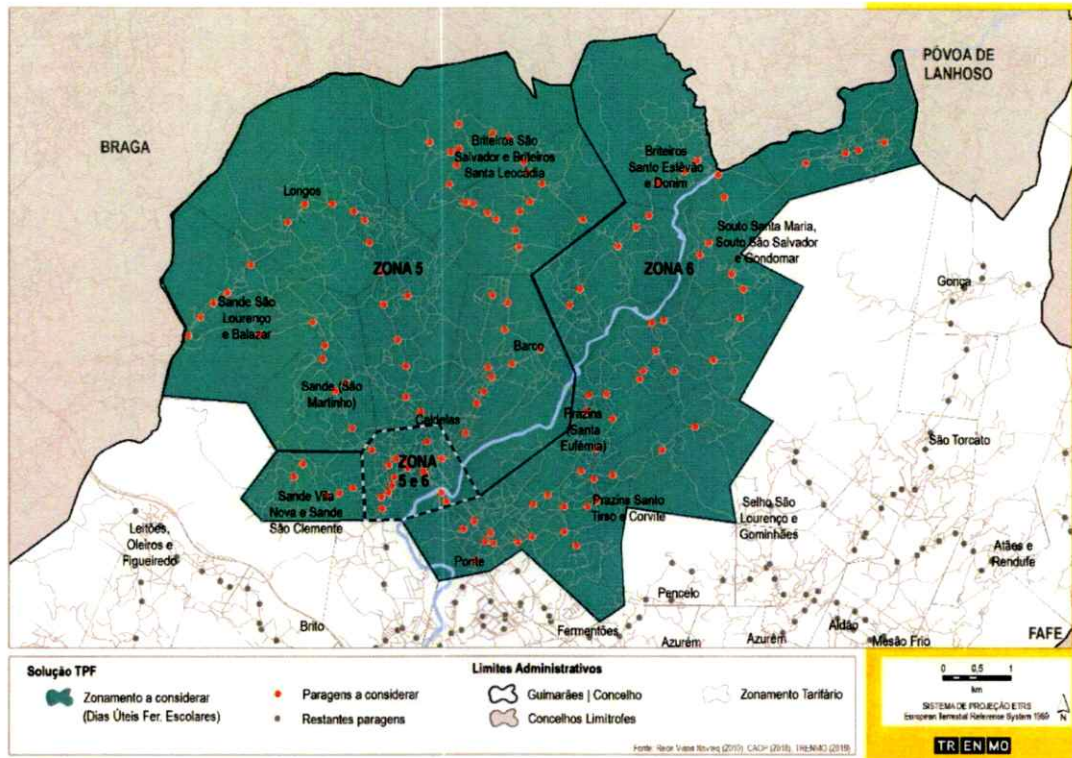


Figura 16 – Zonas TPF5 e TPF6 (dias úteis em férias escolares)

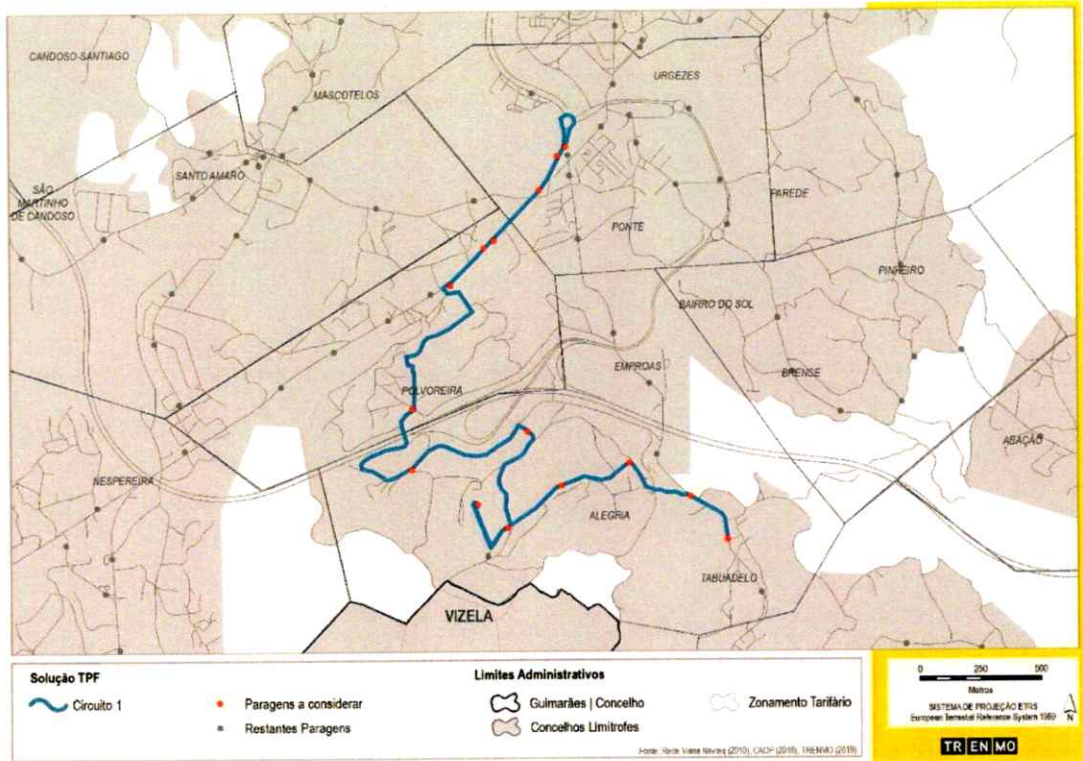


Figura 14 – Circuito TPF1 (dias úteis)

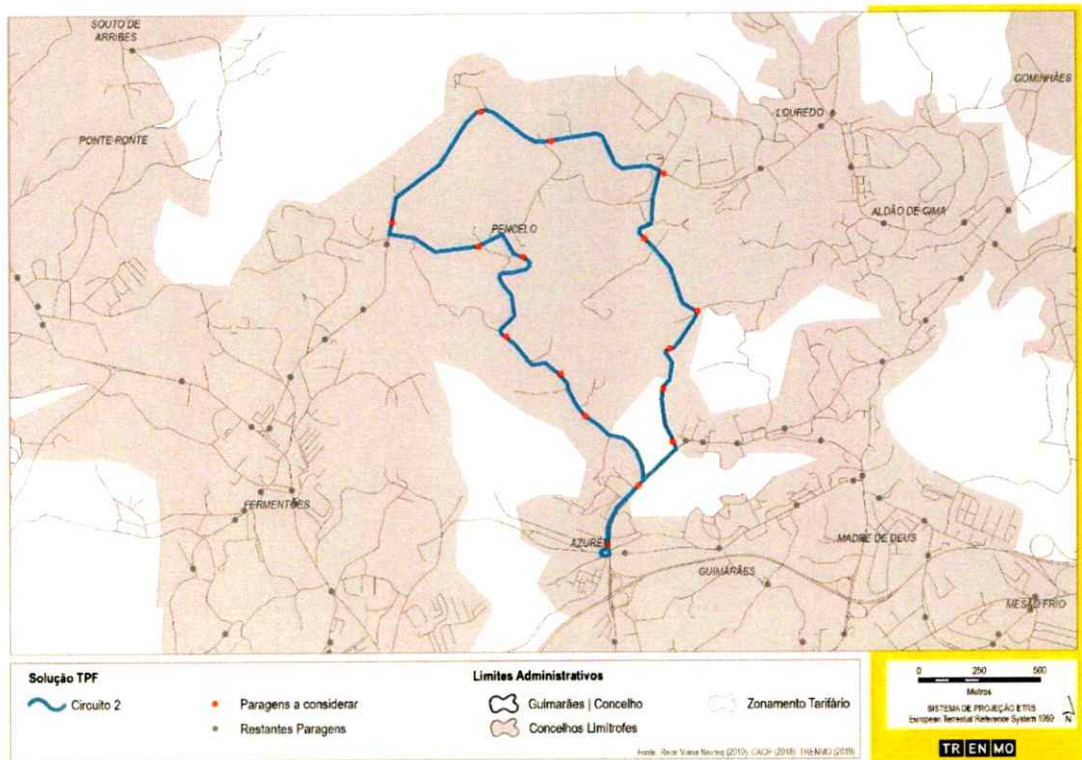


Figura 15 - Circuito TPF2 (dias úteis)

Handwritten signature and initials in blue ink.

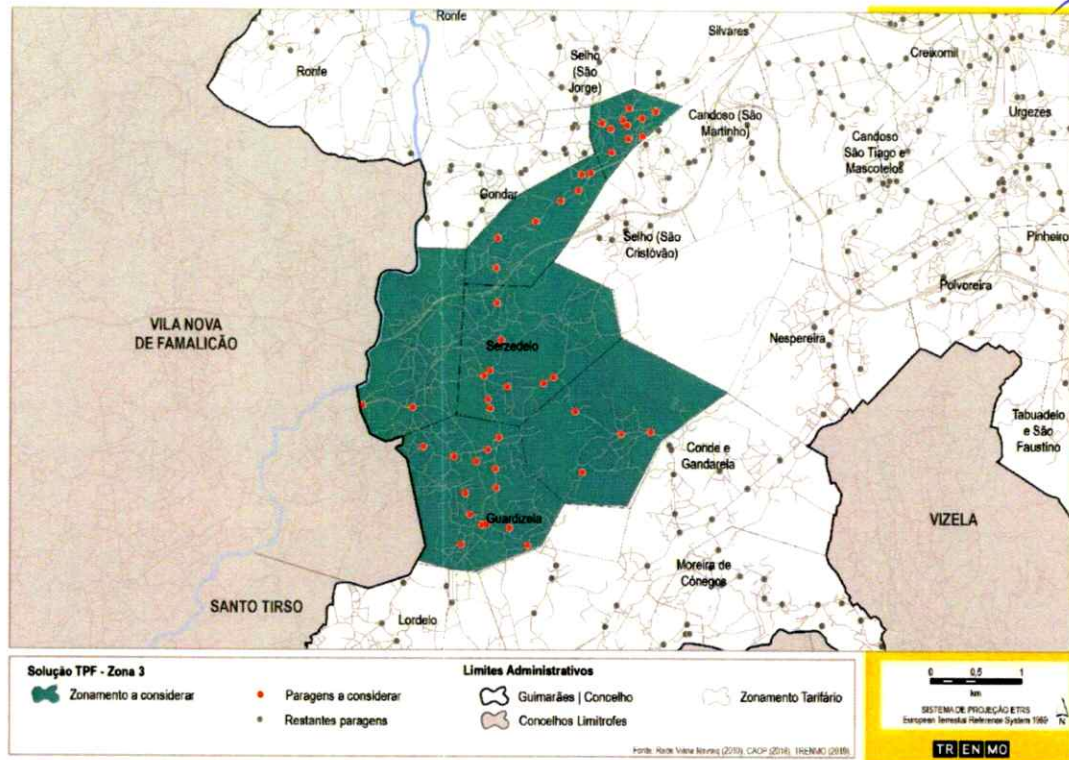


Figura 5 – Zona TPF3 (noturno) – Complementar à linha 81N, a partir de Pevidém, servindo as freguesias de Serzedelo e Guardizela

M. 2020
[Handwritten signature]

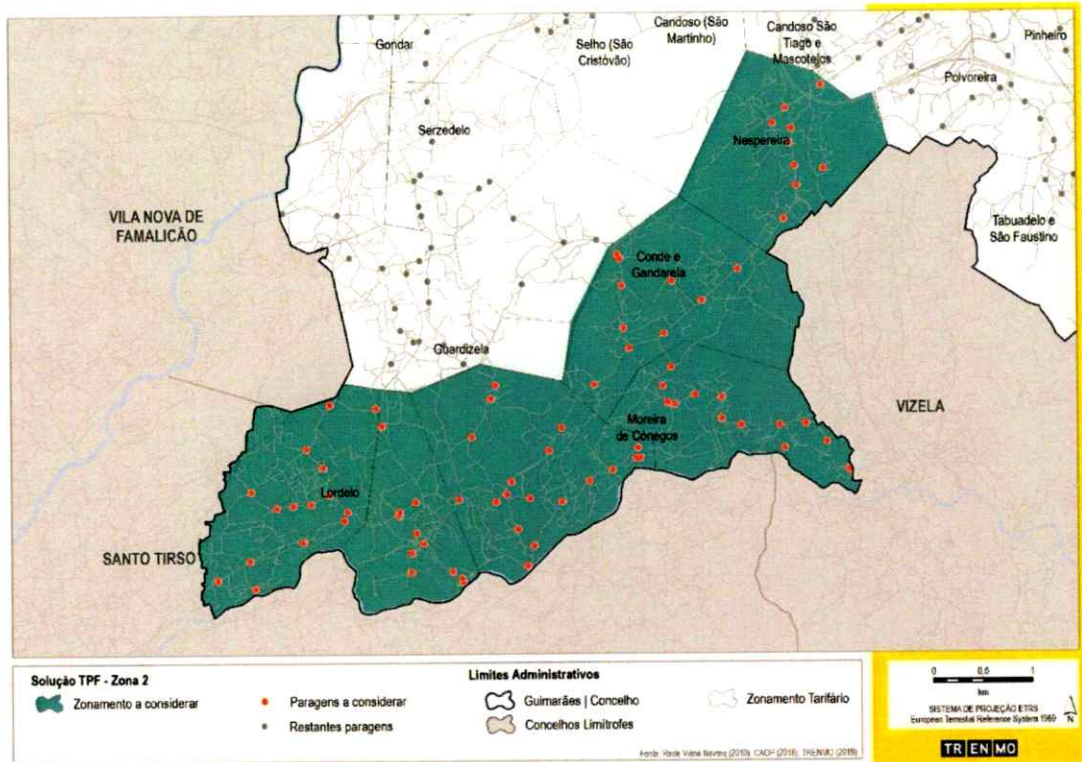


Figura 4 - Zona TPF2 (noturno) – Complementar à linha 11N, a partir de Nespereira, servindo as freguesias de Conde, Gandarela, Moreira de Cónegos e Lordelo

M
[Handwritten signature]

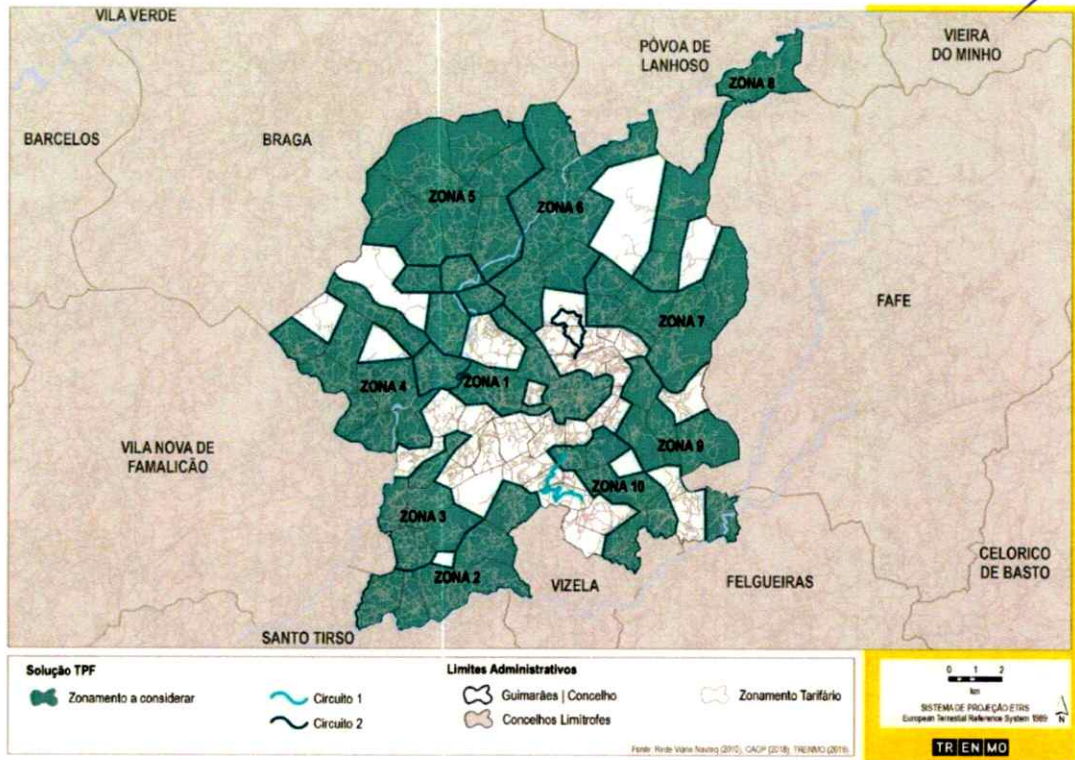


Figura 2 – Cobertura global do Sistema de transporte de passageiros flexível

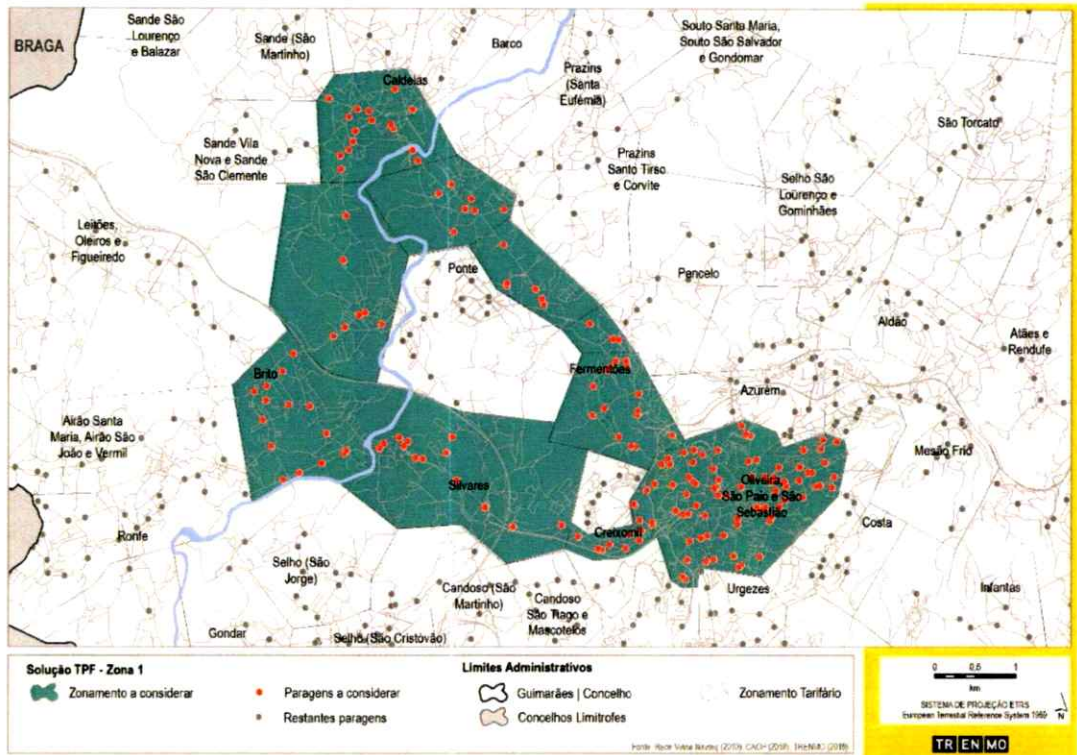


Figura 3 - Zona TPF1 (noturno) – “Triângulo” compreendido entre Guimarães – Taipas – Brito (por Sande Vila Nova)

M
at

2. CARATERÍSTICAS DO SERVIÇO

2.1. O sistema de transporte de passageiros flexível é composto por 10 zonas e 2 circuitos.

2.2. Os períodos de funcionamento são apresentados no quadro seguinte:

Zona / Circuitos	Escolar				Férias Escolares			
	Dias Úteis		Sábados, Domingos e Feriados		Dias Úteis		Sábados, Domingos e Feriados	
	08H- 20H	20H- 24H	08H-20H	20H-24H	08H- 20H	20H- 24H	08H-20H	20H-24H
TPF1		x		x		x		x
TPF2		x		x		x		x
TPF3		x		x		x		x
TPF4		x	x	x		x	x	x
TPF5		x	x	x	x	x	x	x
TPF6		x	x	x	x	x	x	x
TPF7		x	x	x		x	x	x
TPF8		x		x		x		x
TPF9		x		x		x		x
TPF10		x		x		x		x
Circuito 1	x				x			
Circuito 2	x				x			

Figura 1 – Períodos de funcionamento do sistema de transporte de passageiros flexível

2.3. As figuras seguintes detalham as diferentes zonas e circuitos: