FCT Fundação para a Ciência e a Tecnologia

AGRADO
Emília Maura
09.01.2020

Emília Maura
Vogal do Conselho Diretivo

Caderno de Encargos

Referência: CPI202003.AS

Concurso público internacional para a aquisição de serviços de viagens, transportes aéreos, alojamentos e serviços complementares para o ano 2020

Parte I Do contrato

Artigo 1.º - Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual de consulta prévia que tem por objeto a aquisição de serviços de viagens, transportes aéreos, alojamentos e serviços complementares, com o CPV 6351000-7, Serviços de agências de viagens e serviços similares, pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P. (FCT, I.P.), para o ano 2020.

Artigo 2.º - Forma e documentos contratuais

1. O contrato será reduzido a escrito, após a aprovação da minuta do contrato pela entidade competente.

2. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:

a. O programa de concurso;

b. O caderno de encargos;

c. Os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos, identificados pelos concorrentes, desde que esses erros e omissões tenham sido expressamente aceites pelo órgão competente, para a decisão de contratar;

d. Os esclarecimentos e as retificações relativos ao programa do concurso e caderno de encargos;

e. A proposta adjudicada;

f. Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

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

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

5. Além dos documentos indicados no n.º 2, o adjudicatário obriga-se também a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

6. Em caso de divergência entre as obrigações a que se refere o número anterior, a prevalência é determinada pela ordem na qual são indicadas.

Artigo 3.º - Gestor do contrato

1. Para efeitos de gestão do contrato, o cocontratante deve nomear um responsável, a quem cabe essencialmente desempenhar funções de natureza técnica, sendo sua responsabilidade assegurar o cumprimento da prestação do objeto do contrato, e a quem cabe representar o cocontratante em todos os assuntos relacionados com a fase de execução do mesmo.

2. O responsável será o único ponto de contato durante a execução do serviço entre a entidade adjudicante e o cocontratante.

3. A identificação do responsável referido no número anterior deve ser fornecida à FCT, I.P., aquando da assinatura do Contrato.

4. Para efeitos dos números anteriores e dos previstos no artigo 290.º-A do CCP, o primeiro outorgante designa o Júlio Sousa como gestor do contrato.

5. O primeiro outorgante poderá, a todo o tempo e mediante notificação simples dirigida à(s) entidades, substituir o gestor do contrato.

Artigo 4.º - Duração do contrato

1. O contrato tem início à data da sua assinatura sendo o seu término a 31 de dezembro de 2020 ou quando seja atingido o preço contratual previsto no n.º 3 do artigo seguinte, se este ocorrer em data anterior, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Artigo 5.º - Preço contratual

1. Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deve pagar ao prestador de serviços o preço do transporte aéreo, de alojamento e de outros serviços complementares, acrescido da taxa de serviço constante da proposta adjudicada e do IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.

2. O preço a pagar pelos vistos consulares não pode, em qualquer caso, ser superior ao valor tabelado pelos respetivos consulados.

3. O somatório das quantias a pagar aos prestadores de serviços não pode, em qualquer caso, ser superior a 325.000,00 € (trezentos e vinte e cinco mil euros), sem IVA.

4. O preço referido no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, incluindo, nomeadamente, as despesas de alojamento, alimentação e deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais e de formação, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

Artigo 6.º Taxas de serviço

1. As taxas de serviço, por tipologia de serviço e por transação, não podem em qualquer caso ser superiores às determinadas no infra, no prazo de vigência do contrato:

a. €2,00 (dois euros) pela taxa de serviço, por transação, pela emissão do bilhete para passagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais do bilhete de transporte aéreo;

b. €2,00 (dois euros) pela taxa de serviço, por transação, pela emissão de vouchers de alojamento em território nacional e estrangeiro;

c. €2,00 (dois euros) pela taxa de serviço por serviços complementares - transferes e vistos.

2. Na reserva, emissão, alteração e cancelamento de bilhetes de transporte aéreo, de vouchers de alojamento nacional e internacional e de transferes, não serão cobradas taxas de serviço.

3. Compreende-se por transação o bilhete/visto emitido por passageiro.

4. No que se refere aos cancelamentos, apenas poderão ser cobrados custos associados às unidades hoteleiras e das companhias aéreas.

5. Para efeitos do número anterior, o prestador de serviços deverá sempre informar o adjudicante da política de cancelamento praticada naquela viagem/alojamento, sob pena de, caso não haja essa comunicação, não lhe poderem ser cobradas quaisquer importâncias a esse título.

6. O preço a pagar pela taxa de serviço referente aos processos de visto encontra-se incluída e inclui a prestação dos seguintes serviços:

a. Preenchimento de documentos;

b. Suporte telefónico e eletrónico;

e. Validação de toda a documentação necessária junto das entidades competentes;

d. Recolha e entrega da documentação nas instalações do serviço requisitante e consular.

Artigo 7.º Obrigações do adjudicatário

1. O adjudicatário obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.

2. Constituem ainda obrigações do adjudicatário:

a. Prestar o serviço à entidade adjudicante, conforme as caraterísticas técnicas e requisitos mínimos constantes nas especificações do presente caderno de encargos e demais documentos contratuais, bem como emitir relatórios de níveis de serviço, se solicitados, que permitam à FCT, I. P. monitorizar a execução do contrato;

b. Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato, nomeadamente:

c. No que respeita à identificação da equipa de trabalhadores a afetar à prestação de serviços e designação do respetivo gestor de cliente responsável e um substituto, antes da data de celebração do contrato, com os respetivos contactos telefónicos e eletrónicos, que assegure que o fluxo diário de pedidos se processe de acordo com as condições definidas, podendo a FCT, I. P., fundamentadamente, solicitar a substituição de algum trabalhador afeto, mediante comunicação escrita com a antecedência mínima de 60 dias;

d. Adquirir ou alocar todos os bens móveis e materiais necessários aos trabalhos da prestação de serviços, bem como suportar todos os gastos com a sua manutenção e conservação durante o período de vigência do contrato, de forma a assegurar o contacto telefónico e eletrónico 24 horas, todos os dias do ano, para apoio aos viajantes ou para resolução de solicitações urgentes fora do horário

laboral, período dentro do qual deverão ser utilizados os meios normais de contacto.

e. Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, factos que tornem total ou parcialmente impossível o fornecimento dos bens/a prestações dos serviços objeto do procedimento ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;

f. Não alterar as condições da prestação dos serviços, fora dos casos previstos no presente caderno de encargos, nomeadamente não proceder a aumentos de preço dos serviços, sendo que qualquer atualização está limitada à aplicação do Índice de Preços ao Consumidor, a efetuar à FCT, 1.P. mediante comunicação escrita com antecedência mínima de 60 dias, a qual deverá aceitar pela mesma forma;

g. Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da entidade adjudicante;

h. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e a sua situação comercial;

i. Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham, no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;

j. Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

l. Emitir a fatura após o vencimento da obrigação respetiva e fazê-la chegar aos serviços da FCT, na morada indicada na nota de encomenda, bem como prestar os esclarecimentos necessários relativamente às faturas emitidas, a sua eventual

correção, e emitir relatórios de faturação, se e sempre que solicitados, que permitam à FCT, I. P. monitorizar o contrato celebrado;

m. Prestar garantia aos serviços, no mínimo, pelo prazo de 2 anos a contar da data da sua aceitação, contra quaisquer não conformidades ou discrepâncias com as exigências legais e com as caraterísticas, especificações e requisitos técnicos, correndo por sua conta os encargos inerentes à reposição dos resultados contratados.

Artigo 8.º Responsabilidade do adjudicatário

1. O adjudicatário responde pelos danos que causar à FCT, I. P. ou a terceiros, em razão do incumprimento, total, parcial ou defeituoso, das obrigações decorrentes do presente contrato que, por sua mera culpa ou dolo, provoque, nos termos das normas gerais de direito e do presente.

2. O adjudicatário responde ainda perante a FCT, I. P. ou a terceiros, pelos danos causados pelos atos e omissões de terceiros, por si empregues na execução de obrigações emergentes do contrato, como se tais atos ou omissões fossem praticados por aquele.

3. O adjudicatário responde, independentemente de culpa, pelos danos causados à FCT, I.P. pela execução deficiente do contrato.

4. Nenhuma das partes responde por danos causados a outra parte em virtude de incumprimento de obrigações emergentes do contrato decorrente de caso fortuito ou força maior.

5. A parte que pretenda beneficiar-se do regime acolhido no número anterior deve, para o efeito, informar a outra parte da verificação de uma situação de incumprimento decorrente de caso fortuito ou de força maior, fazendo menção dos factos que, em seu entender, permitem atribuir esta origem ao incumprimento e, ainda, do prazo que estima necessário para cumprir a obrigação cm causa.

Artigo 9.º - Obrigações da entidade adjudicante

1. A entidade adjudicante é exclusivamente responsável pelo pagamento dos serviços que lhe sejam prestados.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a entidade adjudicante pode comunicar ao adjudicatário, por qualquer meio escrito, em tempo útil, qualquer discordância quanto aos serviços prestados, valores faturas ou equivalente, assim como os respetivos fundamentos para a discordância.

3. O pagamento será efetuado após esclarecimento da questão suscitada.

Artigo 10.º - Alterações ao contrato

1. Qualquer alteração do contrato deverá constar de documento escrito assinado por ambos os outorgantes e produzirá efeitos a partir da data da respetiva assinatura.

2. A parte interessada na alteração deve comunicar, por escrito, à outra parte essa intenção, com uma antecedência mínima de 60 (sessenta) dias em relação à data em que pretende ver introduzida a alteração.

3. O contrato pode ser alterado por:

a) Acordo entre as partes, que não pode revestir forma menos solene que o contrato;

b) Decisão judicial ou arbitral;

c) Razões de interesse público.

4. A alteração do contrato não pode conduzir à modificação de aspetos essenciais do mesmo, nem constituir uma forma de impedir, restringir ou falsear a concorrência.

Artigo 11.º - Cessão da posição contratual

Não é permitida a cessão da posição contratual nos termos do disposto no artigo 317.º do CCP.

Artigo 12.º - Subcontratação

1. A subcontratação pelo adjudicatário depende sempre de autorização expressa por escrito da FCT, I.P. nesse sentido.

2. Para efeitos dessa autorização, o subcontratado deve apresentar ao adjudicatário, toda a documentação exigida no âmbito do procedimento pré contratual que deu origem ao contrato, sendo esta posteriormente apresentada por este à FCT, I.P..

3. A FCT, I.P. deverá ter acesso a toda a informação que lhe permita verificar, designadamente, se o subcontratado está nalguma das situações previstas no artigo 55.º CCP e se tem capacidade técnica, material, financeira e humana para assegurar o cumprimento pontual do contrato.

Artigo 13.º - Caução

Atendendo ao encargo previsível do contrato, o adjudicatário deverá prestar caução no valor de 5% do preço contratual e no prazo de 10 dias a contar da notificação de adjudicação de acordo com o estabelecido nos artigos 88.º a 91.º do CCP, destinada a garantir a celebração do contrato, bem como o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais.

Artigo 14.º - Condições de pagamento

1. A quantia devida pela entidade adjudicante deve ser paga no prazo de 30 dias após a receção das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva e após a prestação do serviço, devendo ainda cumprir com as exigências impostas pelo artigo 9.º n.º 1 da Lei dos Compromissos

e dos Pagamentos em Atraso (LCPA), conforme Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro, na sua redação atual.

2. Entende-se por vencimento da obrigação respetiva a emissão dos documentos de viagem e/ou alojamento, de transfere e de visto.

3. Em caso de atraso no pagamento por parte da entidade contraente pública, são devidos juros de mora sobre o montante em dívida à taxa legalmente fixada para o efeito, pelo período correspondente à mora.

4. Em caso de discordância, por parte da entidade adjudicante, quanto aos valores apresentados nas faturas, deve aquela comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura.

5. As faturas deverão ser emitidas em nome de Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., NIF 503904040 e enviadas para o Departamento de Gestão e Administração, sito na Av. D. Carlos I, n.º 126, 1249-074 Lisboa, com a referência aos documentos que lhe deram origem, isto é, deve especificar o número de pedido e número sequencial de compromisso.

6. As faturas devem ainda incluir, sob pena de devolução, as seguintes menções.

a. Descrição pormenorizada do serviço prestado;

b. Identificação do departamento/ divisão requisitante;

c. Discriminação da taxa de serviço a cobrar.

Artigo 15.º Boa-fé

As partes obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.

Artigo 16.º - Uso de sinais distintivos

Nenhuma das partes pode utilizar a denominação, marcas, nomes comerciais, logótipos e outros sinais distintivos do comércio que pertençam à outra sem o seu prévio consentimento escrito.

Parte II Especificações técnicas

Artigo 17.º - Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços

1. O adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:

a) Requisitos constantes do anexo A do presente caderno de encargos;

b) Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;

c) Garantia de aplicação da política de viagens da entidade adjudicante;

d) Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupança;

e) Análise conjunta dos relatórios estatísticos de poupanças por viagem/estadia;

f) Controlo dos desvios face aos objetivos e implementação de ações corretivas;

g) Coordenação com o responsável operacional da entidade adquirente para assegurar uniformidade dos serviços;

h) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;

i) Prestação de atendimentos pelos seguintes canais: telefónico, e-mail e presencial.

Artigo 18.º - Níveis de serviço

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

a) Garantir atendimento presencial todos os dias úteis das 9h às 19h;

b) Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h às 19h,

c) Garantir atendimento por correio eletrónico, todos os dias úteis das 9h às 19h, assegurando um tempo máximo de 2 horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico;

d) Garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 1% na faturação e em quaisquer outras situações que não cumpram, por motivo imputável ao

prestador do serviço, as especificações exigidas pela entidade adquirente e pedidos efetuados pela entidade adquirente;

e) Garantir que as respostas as reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;

f) Assegurar a existência de um gestor de cliente, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços.

2. Além dos níveis referidos no n.º 1 do presente artigo, o adjudicatário obriga-se ainda a garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e, em casos de emergência e imprevisibilidade, o prazo máximo será de 3 horas para a entrega de orçamentos.

Artigo 19.º - Local e prazo

1. Os bilhetes deverão ser entregues no horário normal de expediente da entidade adjudicante, entre as 09h00m e as 17h00m, no local a identificar por aquela.

2. A prestação de serviços tem início no primeiro dia a contar da data da celebração do contrato.

Parte III Disposições finais

Artigo 20.º - Penalidades contratuais

1. O incumprimento dos requisitos técnicos da prestação de serviços definidos no artigo 16.º ou dos níveis de serviço definidos no artigo 17.º do presente caderno de encargos, sem prejuízo do direito de resolução previsto no artigo seguinte, determina a aplicação de sanções pecuniárias pela entidade adjudicante à entidade adjudicatária, nos termos que se seguem:

a. Pelo incumprimento, na média do mês, de qualquer um dos níveis de serviço indicados nas alíneas a), b), c) e e) do n.º 1 do artigo 17.º do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 150 €, por cada nível de serviço não cumprido;

b. Pelo incumprimento do nível de serviço previsto na alínea d) do n.º 1 do artigo 17.º do presente caderno de encargos, é aplicada uma sanção com base no percentual de erros multiplicado pelo valor de faturação mensal;

c. Pelo incumprimento da alínea f) do n.º 1 do artigo 17.º do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 500 €, por semana, até à efetiva resolução do incumprimento em causa;

d. Pelo incumprimento do n.º 2 do artigo 17.º do presente caderno de encargos e aplicada uma sanção de 500 €, por cada incumprimento.

Artigo 21.º - Resolução sancionatória por incumprimento contratual

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na Lei, a FCT, I.P. pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso do prestador violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente pela não conformidade na prestação dos serviços e não aceitação dos fundamentos para tanto invocados.

2. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na Lei, o adjudicatário pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 90 dias ou o montante da dívida exceda 20% do preço contratual.

3. A resolução do contrato não prejudica a aplicação de quaisquer sanções pecuniárias, nos termos do artigo anterior.

4. O direito de resolução pode ser exercício mediante declaração escrita enviada pela parte que aplica a resolução à outra parte e produz efeitos 30 dias após a sua receção, salvo se a parte alvo de sancionamento cumprir as obrigações em atraso nesse prazo.

Artigo 22.º - Comunicações e notificações

Em sede de execução contratual, todas as comunicações da entidade adjudicante dirigidas ao adjudicatário são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado, fax ou correio eletrónico, de acordo com os elementos a indicar pelo adjudicatário.

Artigo 23.º - Execução dos serviços

1. Os serviços serão executados mediante requisição da entidade adjudicante.

2. A FCT, I.P. reserva-se o direito de consultar outras agências ele viagens, operadores e/ ou unidades hoteleiras, obrigando-se a entidade adjudicatária a acompanhar o preço mais baixo resultante dessa consulta, desde que reunidas as mesmas especificações e condições do serviço requerido.

3. A FCT, I.P., ao abrigo do direito de consulta a outras agências de viagens, operadores e/ ou unidades hoteleiras pode, ainda, apresentar à entidade adjudicatária, outras alternativas que se afigurem mais vantajosas.

4. Nas situações referidas nos dois números anteriores, e caso a entidade adjudicatária não possa acompanhar a alternativa ou melhorá-la, assiste à FCT, I.P. o direito de optar pela solução mais vantajosa, mesmo que apresentada por entidade diferente da adjudicatária.

Artigo 24.ª - Centro de Arbitragem Institucionalizado

As partes contratantes aceitam atribuir a competência para a resolução de litígios relativos ao contrato ao Centro de Arbitragem Institucionalizado, CAAD- Centro de Arbitragem Administrativa, com sede na Avenida Duque de Loulé, n.º 72, 2.º, em Lisboa, previsto na alínea b) do n.º 2 do artigo 476.º do CCP.

Artigo 25.º - Direito aplicável

Em tudo o que não se encontrar especialmente regulado, aplicam-se as disposições constantes do Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/ 2008, de 29 de janeiro, na sua redação cm vigor, bem como a restante legislação, nacional ou internacional, vigente em razão dos serviços a adquirir, nomeadamente no que respeita ao Regime Jurídico de Realização de Despesas Públicas e da Contratação Pública.

ANEXOS

Anexo A - Descrição da prestação de serviços de viagens

Anexo B - Tabela de identificação dos níveis de serviço e respetivas sanções associadas ao incumprimento

Anexo A - Descrição da prestação de serviços de viagens

1.Transporte aéreo:

1.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;

1.2. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;

1.3. Apresentação de opções de low cost sempre que estas estejam disponíveis;

1.4. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais, europeias e internacionais;

1.5. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adquirente através de correio eletrónico;

1.6 Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.

1.7. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos dos transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local do alojamento/evento);

1.8. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, por forma a que a entidade adquirente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;

1.9. Negociação de um desconto sobre a tarifa full/flex em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;

1.10. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com as companhias aéreas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional, europeu ou internacional;

1.11. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus "viajantes", permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;

1.12. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da entidade adquirente, sempre que existam

2. Alojamento:

2.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;

2.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;

2.3. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional, europeu e internacional;

2.4. Emissão e envio para a entidade adquirente de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível;

2.5. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transportes, etc.

2.6. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos de transferes e/ ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o local do alojamento e o local do evento);

2.7. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através do correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;

2.8. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adquirente;

2.9. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional, da europa ou internacional

2.10 Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus viajantes, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;

2.11. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da entidade adquirente, sempre que existam;

3. Outros serviços complementares (de aquisição opcional pelas entidades adquirentes):

3.1. Transferes - transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel

3.2. Vistos - serviço de pedido de vistos em nome do " viajante"

3.3. Entrega de documentação - entrega de documentação física (bilhetes de com boio, vouchers,

vistos) nas instalações da entidade adquirente, ou em locais definidos caso a caso

FCT Fundação para a Ciência e a Tecnologia

Anexo B - Tabela de identificação dos níveis de serviço e respetivas sanções associadas ao incumprimento

Níveis de serviço	Sanções
Garantir atendimento presencial todos os dias úteis das 9h (nove horas) as 19h (dezanove horas)	Pelo incumprimento, na média do trimestre é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros)
Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h (nove horas) as 19h (dezanove horas)	Pelo incumprimento, na média do trimestre é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros)
Garantir atendimento por corre10 eletrónico, todos os dias Úteis, das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas), assegurando um tempo máximo de 2 (duas) horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico	Pelo incumprimento, na média do trimestre é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros)
Garantir uma taxa de erros e/ ou enganos inferiores a 1º 'o (um por cento), na faturação e em quaisquer outras situações que não cumpram, por motivo imputável ao prestador do serviço, as especificações exigidas pela entidade adquirente e pedidos efetuados pela entidade adquirente	Pelo incumprimento, é aplicada uma sanção com base no percentual de erros, multiplicado pelo valor de faturação mensal
Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário	Pelo incumprimento, na média do trimestre é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros)
Assegurar a emissão dos relatórios de gestão, de acordo com a periodicidade estabelecida no modelo de reporte definido	Em caso de incumprimento, da obrigação de apresentação dos relatórios será aplicada, pelo destinatário do relatório, uma sanção pecuniária no valor de 250 € (duzentos e cinquenta euros) por cada dia de atraso

Níveis de serviço	Sanções
Assegurar a existência de um gestor de cliente, por entidade adquirente, que possa ser contactado todos os dias Úteis das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas), no âmbito de questões técnicas e/ ou comerciais decorrentes da prestação de serviços	Pelo incumprimento é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros), por semana, até à efetiva resolução do incumprimento em causa
Garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e cm casos de urgência e imprevisibilidade o prazo máximo de 3 horas para entrega dos orçamentos	Pelo incumprimento é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros) por cada incumprimento

O pagamento do valor resultante da aplicação das sanções previstas é descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.