CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL Nº12/2020/IPL

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS, TRANSPORTES E ALOJAMENTOS

CADERNO DE ENCARGOS

PARTE I

DISPOSIÇÕES GERAIS DO CONTRATO

Cláusula 1.ª

Objeto

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento por Concurso Público Internacional que tem por objeto principal a aquisição de serviços de viagens em território nacional e no estrangeiro, para o Instituto Politécnico de Lisboa (adiante designado por IPL) e suas Unidades Orgânicas:

- Serviços da Presidência do Instituto Politécnico de Lisboa (SP)
- Escola Superior de Comunicação Social (ESCS)
- Escola Superior de Dança (ESD)
- Escola Superior de Educação de Lisboa (ESELx)
- Escola Superior de Música de Lisboa (ESML)
- Escola Superior de Tecnologias da Saúde de Lisboa (ESTeSL)
- Escola Superior de Teatro e Cinema (ESTC)
- Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (ISCAL)

2. Sem prejuízo do disposto nos anexos do presente caderno de encargos, os serviços de viagens previstos no número anterior englobam os serviços de transportes aéreos, serviços de alojamento e ainda os serviços complementares de transferes, vistos e entrega de documentação.

3. Os serviços de transportes aéreos englobam a emissão, alteração e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais.

4. Os serviços de alojamento englobam a emissão, alteração e cancelamento de vouchers de alojamento em território nacional e internacional.

5. Os serviços complementares englobam a emissão, alteração e cancelamento de transferes; a emissão, alteração e cancelamento de vistos; e a emissão e entrega, a alteração de entrega e o cancelamento de entrega de documentação.

Cláusula 2.ª

Forma e documentos contratuais

1. O contrato será reduzido a escrito e composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.

2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:

a) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;

b) O presente caderno de encargos;

c) A proposta adjudicada;

d) Os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário.

3. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a respetiva prevalência é determinada pela ordem que nele se dispõe.

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

5. Além dos documentos referidos no n.º 2, o adjudicatário obriga-se igualmente 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.

Cláusula 3.ª

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.

Cláusula 4.ª

Duração do contrato

1. O contrato terá início na data da sua outorga e terminará até se esgotar o preço contratual num limite máximo de 3 (três) anos.

2. Excetuam-se do prazo estabelecido no número um da presente cláusula, as obrigações acessórias que, nos termos legais ou contratuais, devam subsistir para além da cessação do contrato.

3. O adjudicatário deve disponibilizar à entidade adjudicante os bilhetes e demais documentação necessária à realização da totalidade das viagens que constituem objeto do presente procedimento num prazo mínimo de 5 dias úteis antes da realização da viagem.

Cláusula 5.ª

Gestor de Contrato

Em cumprimento do art.º290-A do CCP, os gestores designados por unidade orgânica são:

Serviços da Presidência do Instituto Politécnico de Lisboa (SP): Hortense Infante

Escola Superior de Comunicação Social (ESCS): Paula Besteiro

Escola Superior de Dança (ESD): Joaquina Correia

Escola Superior de Educação de Lisboa (ESELx): Teresa Campanella

Escola Superior de Música de Lisboa (ESML): José Cedoura

Escola Superior de Tecnologias da Saúde de Lisboa (ESTeSL): Sónia Fonseca Ramos

Escola Superior de Teatro e Cinema (ESTC): Maria Carlos Galheto

Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (ISCAL): Pedro Neto

Cláusula 6.ª

Preço base

O preço base, para efeitos do presente procedimento, será de €304.000,00 (trezentos e quatro mil euros) valor que não inclui o montante relativo ao IVA à taxa legal em vigor nas situações em que haja lugar à cobrança do referido imposto.

Cláusula 7.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pelo IPL no âmbito do contrato serão pagas nos termos indicados na proposta adjudicada, com as condições constantes nos números seguintes.
2. Os pagamentos serão realizados no prazo máximo de 60 dias após a receção, pelo IPL, das respetivas faturas, as quais apenas podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
3. As faturas apresentadas a pagamento devem expressamente indicar a percentagem de desconto sobre o total da fatura e os valores das taxas de serviço, conforme proposto pela entidade adjudicatária aquando da apresentação da sua proposta ao presente procedimento.
4. Não são, em caso algum, concedidos adiantamentos.
5. Em caso de discordância por parte do IPL, quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
6. As faturas devem ser emitidas em nome da entidade adjudicante e deverá conter obrigatoriamente o n.º de compromisso por si gerado, nos termos da lei, bem como descrever a

viagem a que respeita, com discriminação do destino, datas de partida e de regresso e elementos do IPL que realizaram a viagem.

7. As faturas devem conter ainda a discriminação e desagregação dos custos associados a cada viagem, nas componentes de transporte aéreo, alojamento e serviços complementares.

8. Desde que regularmente emitidas, e observado o disposto nos números precedentes, as faturas são pagas através do meio indicado na proposta.

Cláusula 8.ª

Local e forma de prestação de serviços

Dada a natureza dos serviços que se pretendem adquirir no âmbito do presente procedimento, encontra-se genericamente dispensada a prestação dos mesmos nas instalações do IPL, sem prejuízo das situações que pontualmente possam implicar a necessidade de deslocação da entidade adjudicatária às instalações do IPL, nomeadamente, nas situações em que seja solicitada a entrega de documentação física de bilhetes, vouchers ou vistos.

Cláusula 9.ª

Obrigações do adjudicatário

São obrigações do adjudicatário, além de outras decorrentes do estabelecido nas peças do presente procedimento e na legislação aplicável, os que seguidamente se enunciam e que devem ser objeto de cláusulas específicas a incluir no contrato a celebrar:

a) Assegurar a prestação de serviços, conforme definido no presente caderno de encargos e seus anexos, bem como nos demais documentos contratuais;

b) Comunicar, antecipadamente, ao IPL qualquer facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação de qualquer dos serviços objeto do presente procedimento, ou implique o incumprimento de qualquer outra das suas obrigações;

c) Não alteração das condições subjacentes à prestação de serviço acordada entre as partes, através da celebração de contrato escrito entre as mesmas, sem prévia autorização da entidade adjudicante;

d) Assegurar todos os meios humanos e materiais que se demonstrem necessários e indispensáveis à execução do contrato;

e) Assegurar, de forma correta e fidedigna, as informações referentes às condições em que a prestação dos serviços será executada, disponibilizando todos os esclarecimentos que se justifiquem e no prazo indicado pelo IPL;

f) Não cessão da sua posição contratual, sem prejuízo do disposto na cláusula 14.ª do presente caderno de encargos;

g) Comunicar qualquer facto que, ocorrendo durante a execução do contrato, se demonstre relevante para a normal prestação dos serviços e para a execução contratual, nomeadamente, a alteração da denominação social ou dos seus representantes legais.

Cláusula 10.ª

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes registadas, licenças ou outros direitos similares.
2. Caso o IPL venha a ser demandada por ter infringido, em resultado da execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, o adjudicatário indemnizá-la-á de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar, seja a que título for.

Cláusula 11.ª

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.

Cláusula 12.ª

Sigilo

1. O adjudicatário garantirá o sigilo quanto a quaisquer informações de que venham a ter conhecimento relacionadas com a atividade do IPL, em virtude da prestação de serviços objeto do presente contrato.
2. Excluem-se do dever de sigilo previsto no número anterior, a informação e a documentação que sejam comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços ou que este seja obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 13.ª

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;

c) Ato administrativo da entidade adjudicante, desde que fundamentadas e supervenientes razões de interesse público o justifique.

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.

Cláusula 14.ª

Cessão da posição contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização prévia do IPL.

2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve, sem prejuízo do que também for legalmente devido:

a) Ser apresentada pelo cessionário toda a documentação exigida ao adjudicatário no presente procedimento;

b) O IPL apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no artigo 55.º do CCP.

Cláusula 15.ª

Resolução do Contrato

1. O incumprimento por uma das partes dos deveres resultantes do contrato confere, nos termos previstos no regime jurídico aplicável, à outra parte, o direito a resolver o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais e dos demais fundamentos gerais de resolução do contrato legalmente previstos.

2. Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se existir incumprimento definitivo quando houver atraso na prestação por período superior a 30 dias úteis.

3. A resolução será efetuada mediante aviso prévio, através de carta registada com aviso de receção, enviada com a antecedência mínima de 10 dias úteis.

Cláusula 16.ª

Sanções por incumprimento dos níveis de serviço

1. No caso de incumprimento dos níveis de serviço e condições do fornecimento previstas no contrato por causa imputável ao adjudicatário, serão aplicadas as sanções definidas no Anexo II do presente Caderno de Encargos.
2. O valor acumulado das sanções não pode exceder 20% do preço contratual, em conformidade com o artigo 329.º do CCP, sem prejuízo da aplicação do n.º 3 do mesmo normativo.

Cláusula 17.ª

Casos fortuitos ou de força maior

1. Nenhuma das partes incorrerá em responsabilidade se, por caso fortuito ou de força maior, for impedida de cumprir as obrigações assumidas no contrato, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, sismos, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, designadamente:
   a) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades da segunda outorgante ou a grupos de sociedades em que esta se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
   b) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados da segunda outorgante, na parte em que intervenham;
   c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pela segunda outorgante de deveres ou ónus que sobre ela recaiam;
   d) Manifestações populares resultantes do incumprimento, pela segunda outorgante, de normas legais;
   e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações da segunda outorgante cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;

f) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos da segunda outorgante não devidas a sabotagem;

g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.

4. A parte que invocar casos fortuitos ou de força maior deverá comunicar e justificar de imediato tais situações à outra parte, por qualquer meio escrito, bem como informar o prazo previsível para restabelecer a situação.

5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

PARTE III
DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 21.ª
Comunicações e notificações

1. Todas as notificações e comunicações entre a entidade adjudicante e a entidade adjudicatária deverão ser efetuadas por escrito, através de correio, correio eletrónico ou de telecópia, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificado no contrato, com suficiente clareza, para que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.

2. Qualquer alteração das informações de contato constantes do contrato, mesmo que pontuais ou temporárias, devem ser comunicadas de imediato e por escrito à outra parte.

Cláusula 22.ª
Contagem dos prazos na fase de execução do contrato

À contagem de prazos na fase de execução do contrato a celebrar na sequência do presente procedimento, são aplicáveis as seguintes regras:

a) Não se inclui na contagem do prazo o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr;

b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;

c) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data; se no último mês não existir dia correspondente, o prazo finda no último dia desse mês;

d) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço, perante o qual deva ser praticado o ato, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

Cláusula 23.ª

Notificação da adjudicação e minuta do Contrato

A minuta do contrato será remetida, após a adjudicação, ao concorrente a quem for adjudicada a prestação do serviço, para sobre ela se pronunciar no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a sua receção, findo o qual, se o não fizer, se considerará aprovada.

Cláusula 24.ª

Celebração do contrato

O contrato será celebrado de acordo com o disposto nos artigos 94.º e 96.º do CCP.

Cláusula 26ª.

Legislação e foro competente

1. Em tudo o que o presente caderno de encargos for omisso observar-se-á o disposto no CCP, e demais legislação e regulamentação aplicável.
2. O foro competente para dirimir eventuais litígios emergentes do contrato é o da Comarca de Lisboa, com renúncia expressa a qualquer outro.

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES

1. Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços

No âmbito do objeto do contrato, o prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:

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

b) Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;

c) Garantia de aplicação da política de viagens das entidades adjudicantes;

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

e) Análise 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 de cada entidade adjudicante para assegurar uniformidade dos serviços;

h) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;

i) Ser acreditado pela *International Air Transport Association* (IATA);

j) Manter acesso a um sistema de distribuição global (GDS – *Global Distribution System*);

k) Prestar atendimentos pelos seguintes canais: telefónico, e-mail e presencial.

2. Níveis de serviço

O prestador de serviço 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 adjudicante e pedidos efetuados pela entidade adjudicante;

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

f) Assegurar a emissão dos relatórios de gestão, quando solicitados;

g) Assegurar a existência de um gestor de cliente, por entidade adjudicante, que possa ser contatado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;

h) Garantir o prazo máximo de 24 horas para a entrega de orçamentos e em casos de urgência e imprevisibilidade o prazo máximo será de 3 horas para entrega de orçamentos.

ANEXO II

TABELA DE IDENTIFICAÇÃO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO E RESPETIVAS SANÇÕES ASSOCIADAS AO INCUMPRIMENTO

NIVEIS DE SERVIÇO E SANSÕES	
Níveis de Serviço	**Sanções**
a) Garantir atendimento por correio 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.	Por cada incumprimento é aplicada uma sanção de 5€ por hora, até ao limite de 500€, para além das duas horas previstas nos níveis de serviço.
b) Garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 1% (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
c) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário.	Por cada incumprimento é aplicada uma sanção de 5€ por dia, até ao limite de 500€, para além dos cinco dias previstos nos níveis de serviço.
d) Garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e, em casos de urgência e imprevisibilidade, o prazo máximo será de 3 horas para entrega dos orçamentos.	Pelo incumprimento é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros), por cada incumprimento.

ANEXO III

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS

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

2. Alojamento:
2.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
2.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
2.3. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
2.4. Emissão e envio para entidade adquirente de vouchers electrónicos, sempre que seja possível;
2.5. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;
2.6. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final (incluindo custos com transferes e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o local do alojamento e o local do evento);
2.7. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio electrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;
2.8. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adquirente;
2.9. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;
2.10. Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respectiva Entidade;
2.11. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da entidade adquirente, sempre que existam.

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

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

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