

CADERNO DE ENCARGOS

PROCEDIMENTO POR CONCURSO PÚBLICO

PROCEDIMENTO POR CONCURSO PÚBLICO NACIONAL PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS, TRANSPORTES E ALOJAMENTO PARA O PERÍODO DE 24 MESES

CADERNO DE ENCARGOS
CONCURSO PÚBLICO NACIONAL PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS, TRANSPORTES
AÉREOS E ALOJAMENTO PARA O PERÍODO DE 24 MESES

PARTE I
CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula Primeira

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual para a aquisição de serviços de viagens, transportes aéreos e alojamento, para o período de 24 meses, com possibilidade de renovação por 12 meses, sendo adotado o procedimento de Concurso Público sem publicidade internacional ao abrigo da alínea b) do n.º 1 do artigo 20.º do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na redação introduzida pelo Decreto-lei n.º 111-B/2017, de 31 de agosto (doravante designado CCP).

Cláusula Segunda

Preço Base

1. O preço base global para efeitos do presente concurso é de 190.000,00 € (cento e noventa mil euros), excluindo o IVA.
2. O preço base máximo unitário, para cada uma das taxas de serviços, a aplicar na prestação dos serviços objeto do presente procedimento é o seguinte:

Taxa do Serviço	Preço base máximo unitário			
	Transporte Aéreo	Alojamento /Alojamento com acordos pré-estabelecidos	Transporte Ferroviário	Aluguer de Viaturas
Emissão *	10€	10 €	5 €	10 €
Alteração / Cancelamento	5 €	5€	2 €	5 €

**O Preço Base Máximo Unitário para a taxa de serviço de emissão de transporte aéreo inclui obrigatoriamente os valores a serem cobrados pelas seguintes taxas: Taxa de emissão de Bilhete; Taxa XP; Taxa TSF (Ticket Service Fee; ou taxa TASF (Travel Agent Service Fee)*

3. O preço referido no número 1 (um) anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante.
4. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base global e/ou unitário definidos nos números 1 e 2 da presente cláusula.

Cláusula Terceira

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) O suprimento 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;
 - b) Os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos;
 - c) O presente caderno de encargos;
 - d) A proposta adjudicada;
 - e) 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 pela qual aí são indicados.
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no n.º 2 e o clausulado do contrato e seus anexos, prevalecem os primeiros, salvo quanto aos ajustamentos propostos de acordo com o disposto no artigo 99.º do Código dos Contratos Públicos e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.
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.

Cláusula Quarta

Duração do Contrato

1. O contrato inicia a sua vigência na data da sua assinatura e terá uma duração de 24 meses, com possibilidade de renovação por 12 meses ou até se esgotar o preço contratual, consoante a condição que se verificar primeiro.

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

Cláusula Quinta

Preço Contratual

1. Pelo fornecimento objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos, a entidade adjudicante deverá pagar ao adjudicatário o preço do transporte aéreo, ferroviário, do alojamento, do aluguer de viaturas e serviços complementares, acrescidos das respetivas taxas de serviço, de acordo com a proposta adjudicada, ao qual acrescerá IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. Pela aquisição de bilhete de transporte aéreo, o adjudicatário não pode cobrar um preço superior ao somatório do valor praticado pela respetiva companhia aérea e do valor adjudicado referente às taxas de emissão aplicáveis.
3. Pela aquisição de título de transporte ferroviário nacional, o adjudicatário não pode cobrar um preço unitário superior ao praticado pela CP – Comboios de Portugal, EPE, para a aquisição de título de transporte ferroviário para o mesmo dia/hora/comboio/lugar, acrescido da respetiva taxa de emissão de título de transporte ferroviário.
4. Pela aquisição de voucher de hotel, o adjudicatário não pode cobrar um preço superior ao preço praticado, no ato da reserva, no balcão da respetiva unidade hoteleira, para um quarto com as mesmas características e com os mesmos serviços prestados, acrescido da respetiva taxa de emissão de voucher de hotel.
5. A entidade adjudicante procederá, única e exclusivamente, ao pagamento da prestação de serviços de viagem e alojamento que efetivamente venha a necessitar e adquirir junto do adjudicatário, ou seja, dos serviços que efetivamente venham a ser solicitados e prestados.
6. No que se refere aos cancelamentos, apenas poderão ser cobrados os custos associados às políticas de cancelamento das companhias aéreas, das unidades hoteleiras ou da CP – Comboios de Portugal EPE, conforme os casos, acrescido da respetiva taxa de cancelamento adjudicada.
7. Para efeitos do número anterior, o adjudicatário terá sempre que informar a entidade adjudicante da política de cancelamento praticada naquela viagem/alojamento sob pena de, caso não haja comunicação e se verifique o cancelamento, a entidade adjudicante não assumir quaisquer despesas adicionais.

Cláusula Sexta

Condições de Pagamento

1. O pagamento pela entidade adjudicante ao adjudicatário ocorrerá no prazo de 60 (sessenta) dias de calendário, a contar da data de emissão da fatura.
2. Em cada fatura terá que constar obrigatoriamente a seguinte informação:
 - a) Dados da NOVA SBE (denominação social, NIF, morada);
 - b) Designação/Descrição pormenorizada do(s) serviço(s) prestado(s);
 - c) Nome do requisitante;
 - d) Referência ao Centro de Custo;
 - e) Preço discriminados do(s) serviço(s) prestado(s): tarifa do serviço solicitado (transporte aéreo, transporte ferroviário, alojamento, aluguer de viatura, outros serviços), taxas de serviço a cobrar pela emissão do bilhete ou voucher, sobretaxa da transportadora ou de combustível, seguro e outros encargos/tarifas (sempre que aplicável);
 - f) Referência ao número de Compromisso (a indicar aquando da celebração do contrato);
3. As faturas que não cumpram com estes requisitos serão devolvidas.
4. No caso de a entidade adjudicante solicitar em simultâneo mais de um serviço em território nacional (ex: emissão de serviço de transporte aéreo + serviço de alojamento), só deverá ser cobrado pelo adjudicatário uma taxa de emissão de serviço, sendo esta a correspondente à taxa de serviço de valor mais elevado, de acordo com os valores adjudicados.
5. Desde que devidamente emitidas, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pelo adjudicatário.
6. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
7. A entidade adjudicante não assumirá responsabilidade do pagamento de serviços que não correspondam aos valores e/ou serviços contratualizados, no âmbito do presente procedimento.

Cláusula Sétima

Obrigações principais do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na legislação aplicável, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais da celebração do contrato, decorre para o

adjudicatário a obrigação principal de prestar serviços de transporte, alojamento e aluguer de viaturas, de acordo com as condições de prestação de serviços presente no caderno de encargos e correspondentes cláusulas técnicas.

2. Decorrem ainda para o adjudicatário as seguintes obrigações:

- a) Comunicar antecipadamente à entidade adjudicante, logo que deles tenham conhecimento, os factos que tornem total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços, bem como o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações, nos termos do contrato celebrado;
- b) Não alterar as condições de prestação de serviços fora dos casos previstos neste caderno de encargos e na lei aplicável;
- c) Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições em que são prestados os serviços, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem e/ou que sejam solicitados pela entidade adjudicante;
- d) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização por escrito da entidade adjudicante e nos termos previstos no artigo 316.º e seguintes do CCP;
- e) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenha no âmbito da formação e/ou execução do contrato, nem utilizar a mesma para fins diversos ou alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus trabalhadores, colaboradores ou terceiros que nela se encontrem envolvidos;
- f) Cumprir e fazer cumprir todas as obrigações, no estrito respeito pelo Regulamento Geral de Proteção de dados Pessoais;
- g) Apresentar os documentos de habilitação a que está obrigada, nos termos do artigo 81.º do CCP;
- h) Prestar caução no valor de 5% do preço contratual ou seguro da execução do contrato ou garantia bancária no mesmo valor.

Cláusula Oitava

Dever de sigilo

1. O adjudicatário obriga-se a guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à atividade da entidade adjudicante ou qualquer outra entidade, coletiva ou singular, envolvida na execução do contrato.

2. 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.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que forem comprovadamente do domínio público, à data da respetiva obtenção pelo adjudicatário ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades, reguladores ou outras entidades administrativas competentes.
4. O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 3 anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa, do contrato, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.
5. O adjudicatário garante que terceiros que envolva na execução dos serviços respeitem as obrigações de sigilo e confidencialidade constantes nos números anteriores.

Cláusula Nona

Caução

1. É exigida ao adjudicatário a prestação de uma caução correspondente a 5% do valor do contrato, destinada a garantir a celebração do contrato, bem como o exato e pontual cumprimento de todas as obrigações legais e contratuais.
2. A caução prestada para bom e pontual cumprimento das obrigações emergentes do contrato, nos termos do programa do procedimento, pode ser executada pela entidade adjudicante, sem necessidade de prévia decisão judicial ou arbitral, para satisfação de quaisquer créditos resultantes de mora, cumprimento defeituoso, incumprimento definitivo das obrigações contratuais ou legais, incluindo o pagamento de penalidades, ou para quaisquer outros efeitos especificamente previstos no contrato ou na lei.
3. A resolução do contrato pela entidade adjudicante não impede a execução da caução.
4. A execução parcial ou total da caução referida nos números anteriores constitui o adjudicatário na obrigação de proceder à sua reposição pelo valor existente antes dessa mesma execução, no prazo de 24 horas após a notificação da entidade adjudicante para tal feito.
5. A caução a que se refere a presente cláusula é liberada nos termos do artigo 295.º do CCP.

Cláusula Décima

Penalidades

1. No caso de incorrer em falta, incumprimento ou atraso, conforme indicado nos níveis de serviço, o adjudicatário fica sujeito à aplicação de penalizações calculadas de acordo com o quadro seguinte:

11	Indicadores	KPI e Objetivos	Infrações	Penalização	Incidência
11	Garantir o prazo máximo de 24h para envio de orçamentos e, em caso urgentes e imprevistos, o prazo máximo de envio de orçamentos passa para 3h (no máximo);	Delay = Hora do envio do orçamento - Hora do pedido do orçamento	Ultrapassar os timings de resposta definidos	500 €	Por cada caso que ocorra
12	Garantir atendimento regular (por telefone, e-mail e presencial), todos os dias úteis entre as 8h e as 19h	Cumprir com o horário acordado	Sempre que não se verificar a disponibilidade do serviço durante o horário acordado	500 €	Por cada caso que ocorra
13	Assegurar o contato telefónico e eletrónico 24 horas, todos os dias do ano, para apoio aos viajantes ou para resolução de solicitações urgentes fora do horário laboral	Cumprir com o horário acordado	Sempre que não se verificar a disponibilidade do serviço durante o horário acordado	500 €	Por cada caso que ocorra

14	Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores ou iguais a 3 dias	Dia da resposta à reclamação - Dia em que a reclamação é formalizada	Ausência de resposta em tempo útil	100 €	Por cada dia de atraso
15	Resultado dos inquéritos de satisfação (mensal)	Resultado de Inquérito de Satisfação ≥ 3 (escala de 1 a 5)	$3 \leq$ Resultado do inquérito de satisfação < 5 $2,5 \leq$ Resultado do inquérito de	0% 3%	Valor da faturação mensal

			satisfação < 3 -> infração grave		
			2 ≤ Resultado do inquérito de satisfação < 2,5 -> infração muito grave	20%	
			Resultado do inquérito de satisfação < 2 -> crítico	50%	
16	Número de reclamações fundamentadas (mensal)	Nº de reclamações < 2	Número de reclamações = 1	0%	Valor da faturação mensal
			Número de reclamações = 2 -> infração grave	3%	
			Número de reclamações = 3 -> infração muito grave	5%	
			Número de reclamações > 3 -> crítico	15%	

17	Garantir que em casos de urgência em viagens a decorrer são encontradas as alternativas solicitadas em 1 hora.	Cumprir com o horário acordado	Sempre que não se verificar a disponibilidade do serviço durante o horário acordado	50 €	Por cada incumprimento
18	Garantir o envio da documentação até 1 hora após confirmação para emissão.	Cumprir com o horário acordado	Sempre que não se verificar a disponibilidade do serviço durante o horário acordado	5 €	Por cada hora de atraso
19	Garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 2, na Faturação, nos relatórios de gestão 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.	Garantir que a Taxa de erros e/ou enganos é inferior a 2 (mensal)	Se 2 < Taxa de erros e/ou enganos ≤ 5 Se Taxa de erros e/ou enganos > 5	5% 15%	Faturação do mês

I10	Assegurar, em 5 dias úteis, a existência de um Gestor de Cliente Sénior, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços.	Garantir um Focal Point que gere toda a operação	Caso não seja indicado um Gestor de Cliente, no <i>timing</i> estipulado (5 dias úteis)	25 €	Por cada dia de atraso ou indisponibilidade
I11	Nomear um gestor de viagens que deverá ser o interlocutor preferencial (único) em 5 dias úteis após adjudicação ou solicitação de substituição.	Garantir um Focal Point que gere toda a gestão da viagem (desde o orçamento até ao regresso do viajante)	Caso não seja indicado um Gestor de Viagens, no <i>timing</i> estipulado (5 dias úteis)	25 €	Por cada dia de atraso ou indisponibilidade
I12	Garantir que nos pedidos de orçamento serão apresentadas 3 propostas válidas	Envio de 3 propostas válidas	Se enviar 1 proposta válidas Se enviar 2 propstas válidas	40€ 20€	Por cada incumprimento
I13	Garantir o envio dos relatórios estipulados no Caderno de Encargos, no <i>timing</i> mencionado.	Envio dos relatórios até ao 5º dia útil do mês seguinte	Sempre que não ocorrer o envio dos relatórios, respeitando os <i>timings</i> mencionados no Caderno de Encargos	25 €	Por cada dia de atraso O não envio dos relatórios, ou a existência de erros nos mesmos, tem ainda um efeito suspensivo no pagamento das faturas em dívida até à regularização em causa
I14	Garantir que os hotéis propostos respeitam as regras impostas aos prestadores do Estado. Estas são comunicadas ao Adjudicatário pelo Adjudicante no início da celebração do contrato ou de cada vez que haja alterações das mesmas.	Garantir o cumprimento das regras impostadas a todos os prestadores de serviços do Estado	Sempre que não sejam cumpridas as regras impostas aos prestadores de serviços do Estado	A despesa adicional terá que ser suportada pelo prestador de serviços	Por cada incumprimento

I15	Disponibilizar a informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adjudicante 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 de destino final)	Disponibilização da informação detalhada para ser possível estimar custos reais da viagem	Sempre que não for enviada a informação	15 €	Por cada incumprimento
I16	Sempre que o serviço solicitado ocorrer no âmbito de um evento em que tenham sido acordadas tarifas especiais com os hotéis, ou que a deslocação seja feita a entidades que tenham protocoladas tarifas promocionais com os mesmos, o adjudicatário deve garantir a aplicação das tarifas protocoladas sem encargos adicionais, assim como as formas de pagamento exigidas pelos hotéis.	Garantir que todos os acordos ou protocolos efetuados, são tidos em conta e respeitados pelo prestador de serviço, sem encargos adicionais (exceto a taxa de serviço acordada)	Sempre que não sejam respeitados os acordos e protocolos efetuados e, sejam imputados custos adicionais	50 €	Por cada incumprimento

2. Em caso de ocorrência da mesma anomalia de forma consecutiva após a aplicação de penalização, que indicie a falta de correção imediata e/ou satisfatória, voltará a ser aplicada a penalização com acréscimo de 50% no valor base de incidência.
3. Quando a mesma ocorrência for registada, com conhecimento de ambas as partes, mais de 3 vezes consecutivas no tempo e espaço definido para cada ação e/ou processo, ou 5 vezes de forma interpolada no período de um ano, dará o direito de resolução com justa causa, do contrato, por parte da entidade adjudicante, não havendo lugar a responsabilização da entidade adjudicante por quaisquer perdas e danos invocados pelo adjudicatário.
4. O valor acumulado das penalidades referidas nos números anteriores não pode exceder 20% do preço contratual, conforme estipulado artigo 329.º do CCP.
5. A aplicação de penalidades pecuniárias não obsta a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.
6. A aplicação das penas pecuniárias é precedida de audiência escrita ao adjudicatário, para se pronunciar no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação.

7. O valor a aplicar das penas pecuniárias referidas nos números anteriores, é creditado a favor da entidade adjudicante ou deduzido ao preço a pagar pela prestação de serviços nos pagamentos subsequentes à verificação do facto que tenha dado origem à penalidade, de acordo com decisão da entidade adjudicante.
8. Aos valores constantes da presente cláusula acresce o IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula Décima Primeira

Cessão da posição contratual e subcontratação

O adjudicatário não poderá ceder a sua posição contratual ou quaisquer direitos e obrigações decorrentes do contrato a celebrar no âmbito do presente procedimento.

Cláusula Décima Segunda

Gestor do Contrato

Para o exercício das funções de acompanhamento da execução do contrato nos termos regulados pelo artigo 290º-A do Código dos Contratos Públicos a entidade adjudicante designará um gestor do contrato.

Cláusula Décima Terceira

Foro Competente

Para dirimir todas as questões emergentes do contrato será competente o Tribunal Administrativo e Fiscal de Sintra.

Cláusula Décima Quarta

Comunicações e notificações

1. Para efeitos de comunicações e notificações relativas à fase de execução do contrato, as partes podem recorrer aos seguintes meios de comunicação:
 - a) correio postal, através de carta registada ou de carta registada com aviso de receção;
 - b) correio eletrónico;
 - c) outro meio de transmissão eletrónica de dados.
2. Todas as comunicações devem ser escritas e redigidas em língua portuguesa.
3. Para efeitos de estabelecimento das comunicações a que se refere o presente artigo, as partes identificam os seguintes contactos, através dos quais as mesmas se devem concretizar:

a) Pela NovaSBE - Faculdade de Economia da Universidade NOVA de Lisboa

Representante: Serviço Jurídico

Endereço Postal: Campus de Carcavelos, Rua da Holanda, n.1, 2775-405 Carcavelos,
Portugal

E-mail: compras@novasbe.pt

Telefone: 213 801 600

b) Pelo Adjudicatário:

Representante:

Endereço postal:

E-mail:

Telefone:

Cláusula Décima Quinta

Interpretação do contrato

1. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis à execução do contrato, o adjudicatário deve solicitar por escrito um esclarecimento à entidade adjudicante.
2. O adjudicatário obriga-se a ter em conta as orientações que lhe forem transmitidas por escrito pela entidade adjudicante., na medida em que as mesmas não colidam com as regras aplicáveis à execução do contrato.

Cláusula Décima Sexta

Rescisão

1. A entidade adjudicante pode rescindir o contrato:
 - a) quando, estando o Adjudicatário em mora, este não realize a prestação no prazo que lhe haja razoavelmente sido fixado pela entidade adjudicante;
 - b) com fundamento em incumprimento das obrigações previstas na cláusula sétima, que determine a perda objetiva de interesse nas prestações que constituam o seu objeto.
2. A rescisão do contrato ao abrigo do disposto no número anterior determina a perda da caução prestada pelo adjudicatário, caso esta tenha sido prestada nos termos da lei e a extinção dos créditos de que este seja titular em virtude do referido contrato.
3. A perda da caução ao abrigo do número anterior não extingue o direito da entidade adjudicante de ser ressarcida da totalidade dos danos que lhe hajam sido causados pela conduta do adjudicatário que haja fundamentado a rescisão.

Cláusula Décima Sétima

Despesas

Correm por conta do adjudicatário todas as despesas em que este haja de incorrer em virtude do cumprimento de obrigações emergentes do contrato.

Cláusula Décima Oitava

Legislação aplicável

Em tudo o que o presente Caderno de Encargos for omissos serão aplicáveis as disposições do CCP e demais legislação aplicável.

PARTE II

Cláusulas Técnicas

Cláusula Décima Nona

Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços

No âmbito do objeto do contrato, o adjudicatário obriga-se a cumprir com as seguintes obrigações/requisitos técnicos:

- Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
- Garantia de aplicação da política de Viagens da entidade adjudicante, encontrando o valor mais favorável para a realização do serviço;
- Negociação com fornecedores e verificação de oportunidades de poupança;
- Garantir atendimento regular (por telefone, e-mail e presencial), todos os dias úteis entre as 8h e as 19h;
- Garantir um gestor de conta sénior, que esteja disponível 24h/dia, durante todos os dias, para dar resposta a situações de urgência e inesperadas;
- Garantir um gestor de contrato e uma equipa atribuídos à conta, que assegure que o fluxo diário de pedidos se processe de acordo com as condições de prestação de serviços definidas no presente caderno de encargos e, assegure a aplicação, à entidade adjudicante, de tarifas negociadas com companhias aéreas e com unidades hoteleiras preferenciais, quer a nível nacional quer a nível internacional;
- Assegurar o contato telefónico e eletrónico 24 horas, todos os dias do ano, para apoio aos viajantes ou para resolução de solicitações urgentes fora do horário laboral;
- Garantir o prazo máximo de 24h para envio de orçamentos e, em caso urgentes e imprevistos, o prazo máximo de envio de orçamentos não poderá ultrapassar 3h depois de solicitados;
- Ter uma plataforma online de gestão de todos os pedidos;
- Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
- Ser acreditado pela International Air Transport Association (IATA);
- Manter a subscrição válida do sistema GDS – Global Distribution System;
- Manter o registo válido no Registo Nacional de Agentes de Viagens e Turismo (RNAVT);
- Controlo de desvios face aos objetivos e implementação de medidas corretivas;

- Elaborar relatórios de atividade mensais - que incluem os seguintes dados: nome do requisitante, nº do compromisso, serviço prestado (por tipologia), valor, emissão de CO2 (sempre que aplicável);
- Análise conjunta dos relatórios estatísticos de poupanças por viagem/estadia;
- Coordenação com o Responsável Operacional da entidade adjudicante para assegurar a uniformidade dos serviços prestados;
- Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
- Disponibilização de plataforma específica, com possibilidade de efetuar pesquisas e reservas online, sem qualquer encargo de utilização da mesma para a entidade adjudicante e devendo a mesma permitir.
 - i. Ter vários utilizadores com perfis distintos, obrigando à existência de Workflow de Aprovação (perfil de pesquisa e perfil de aprovador);
 - ii. Combinação de companhias de Low-Cost com companhias regulares;
 - iii. Definir diferentes tipos de fornecedores;
 - iv. Controlo de faturação por Centros de Custo/Projeto;
 - v. Disponível para plataformas móveis (iPhone e Android);
 - vi. Emissão de relatórios dos serviços e controlo de custos.
- Para tal os concorrentes devem remeter com as suas propostas o envio de um link de acesso a uma demo da plataforma que têm em utilização e o manual de utilização.
- Caso exista lugar à parametrização da plataforma esta deverá ocorrer no prazo máximo de 10 dias úteis após apresentação da plataforma, a iniciar-se no prazo máximo de 5 dias úteis após o início do contrato.
- A formação na plataforma deverá ocorrer no prazo máximo de 5 dias úteis após a conclusão das parametrizações.
- A pedido da NOVA SBE, pode ser solicitada ainda a realização de duas sessões adicionais de formação sem qualquer custo.
- Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização a favor da entidade adjudicante, sempre que existam.

Cláusula Vigésima

Níveis de Serviço Gerais

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

- Garantir o prazo máximo de 24h para envio de orçamentos e, em caso urgentes e imprevistos, o prazo máximo de envio de orçamentos passa para 3h (no máximo) após solicitação;
- Garantir atendimento do gestor de viagens todos os dias úteis das 9h às 19h, que pode ser contactado por qualquer via (presencial, telefónica e por correio eletrónico);
- Garantir a disponibilização do serviço 24 horas por dia, sete dias por semana;
- 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;
- Garantir o envio da documentação até 1 hora após confirmação para emissão;
- Garantir que aos pedidos de orçamento serão apresentadas três propostas (em formato facilmente identificável, a comunicar no primeiro contato com a entidade adjudicante, passível de reencaminhar por email sem perder as especificidades):
 - cumprimento na íntegra do solicitado;
 - alternativa mais económica;
- 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 adjudicatário, as especificações exigidas e pedidos efetuados pela entidade adjudicante;
- Assegurar, em 5 dias úteis, a existência de um gestor de cliente que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;
- Nomear um gestor de viagens que deverá ser o interlocutor preferencial (único) em 5 dias úteis após adjudicação ou solicitação de substituição;
- Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores ou iguais a 3 dias úteis;
- Disponibilizar a informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adjudicante 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 de destino final);

- Garantir as promoções e protocolos no caso de eventos que tenham parcerias com os hotéis, incluindo as formas de pagamento exigidas por estes.
- Assegurar a elaboração de relatórios de gestão, até 5º dia do mês seguinte a que diz respeito;
- Garantir o envio dos relatórios das compras efetuadas e de níveis de serviço até 5º dia do mês seguinte a que diz respeito, no modelo a acordar (formato excel);
- Garantir o envio mensal do relatório de CO2 (formato excel), até 5º dia do mês seguinte a que diz respeito ,com a seguinte informação mínima:
 - Viagens Aéreas e Ferroviárias:
 - Origem-Destino e Distância percorrida (km)
 - Classe de viagem (Primeira classe / Classe executiva / Classe económica)
 - Serviço de Rent-a- Car
 - Distância percorrida (km) por tipo de combustível (gasolina, diesel, elétrico)

Cláusula Vigésima Primeira

Níveis de Serviço específicos

1. Na prestação de serviços de transporte aéreo, o adjudicatário obriga-se a:
 - a) Proceder à consulta e informação da disponibilização de viagens aéreas nacionais, europeias e internacionais, em companhias regulares e *low cost airlines*, de acordo com a solicitação da entidade adjudicante;
 - b) É, contudo, permitido viajar em classe executiva, ou equivalente, aos titulares de cargo de direção superior do 1.º grau ou equiparados, caso exista impossibilidade de reservar a viagem em classe económica ou turística e/ou a duração da viagem seja superior a 4 horas;
 - c) Apresentar, pelo menos, 3 (três) propostas para a viagem solicitada; caso não seja possível, tem que ser apresentada uma justificação considerada válida pela entidade adjudicante;
 - d) A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:
 - i. Das respetivas classes de voo;
 - ii. Das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com restrições e sem restrições, indicando em todas a validade das respetivas tarifas;
 - iii. De todos os custos de transporte aéreo, taxas, sobretaxas e outros encargos devidamente desagregados (ex: tarifa; taxa de emissão; sobretaxa

- transportadora; taxa de segurança; etc), associados ao bilhete e à respetiva emissão;
- iv. Da política de alteração e cancelamento de cada proposta apresentada;
 - v. Da possibilidade efetuar pré-reserva sem qualquer custo para a entidade requisitante e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - vi. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a entidade requisitante deve fornecer;
 - vii. Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem (ex: mudança de aeroporto que obrigue a serviço de transfer, entre outros).
 - viii. Incluir os diferentes custos de seguro de viagem, indicando as diferentes coberturas associadas;
 - ix. Para viagens para fora de Portugal Continental, é mandatório que sejam apresentadas opções para seguros de viagens (mencionando todas as coberturas associadas);
 - ix. Incluir opções de compensação de emissões de CO2 que as companhias aéreas tenham em vigor;
- e) Proceder à reserva, emissão e envio para a entidade adjudicante de passagens aéreas nacionais, europeias e internacionais, em companhias regulares e *low cost airlines*, as quais devem ser acompanhadas de toda a informação útil sobre a viagem;
 - f) Proceder à alteração e cancelamento da viagem;
 - g) Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
 - h) Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da entidade adjudicante, sempre que existam.
 - i) Informar sempre que estejam previstas greves nos países de origem e destino
2. Para a prestação de serviços de transporte ferroviário, o adjudicatário obriga-se:
- a) Proceder à consulta e informação da disponibilização da viagem de acordo com a solicitação da entidade adjudicante, a qual deverá ser acompanhada:
 - i. Da respetiva classe e horário de partida e chegada;
 - ii. Da política de alteração, reembolso e cancelamento da deslocação;
 - iii. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a entidade pública adquirente/entidade requisitante deverá fornecer;
 - iv. Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem.

- b) Proceder à reserva, emissão e envio para a entidade adjudicante dos bilhetes eletrónicos, sempre que a companhia de transporte ferroviário o permita, os quais devem ser acompanhados de toda a informação útil sobre a viagem;
 - c) Proceder à alteração e cancelamento da viagem;
 - d) Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
 - e) Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização da companhia de transporte ferroviário a favor da entidade adjudicante, sempre que existam.
3. Para a prestação de serviços de alojamento, o adjudicatário obriga-se a:
- a) Proceder à consulta e informação da disponibilização sobre tarifas quer dos hotéis nacionais e internacionais indicados pela entidade adjudicante, quer sugeridos pelo adjudicatário dentro das condições solicitadas, sendo que em regra e, preferencialmente deverão ser indicados orçamentos para hotéis de 3 estrelas (Europa) e de categoria superior para fora da Europa;
 - b) Incluir obrigatoriamente opções de hotéis/alojamentos com uma das seguintes certificações: *TripAdvisor GreenLeaders, GreenKey, Green Globe, Energy Star, Green Tourism, Travelife*, que deverão estar claramente identificados na(s) proposta(s); Atualmente a entidade adjudicante tem protocolos (com tarifas acordadas) com alguns hotéis nacionais, pelo que os mesmos devem ser considerados sempre como uma alternativa – as condições comerciais serão disponibilizadas no início do contrato;
 - c) A entidade adjudicante participa com regularidade em eventos (por exemplo: Conferências, seminários) nacionais e internacionais, pelo que as reservas devem ser efetuadas, tendo em conta, os valores negociados pelos responsáveis pela organização desses eventos;
 - d) b) Apresentar, pelo menos, 3 (três) alternativas para o alojamento dentro das condições solicitadas ou dentro de condições mais favoráveis; caso não seja possível, tem que ser apresentada uma justificação considerada válida pela entidade adjudicante;
 - e) c) A informação referente às alíneas anteriores deverá ser acompanhada:
 - i. Da categoria do hotel, tipo de quarto e regime de alojamento;
 - ii. Da informação das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com reembolso e sem reembolso, indicando em todas a validade das respetivas tarifas;
 - iii. Da política de alteração e cancelamento de cada proposta de alojamento apresentada;

- iv. Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a entidade adjudicante e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - v. Da informação útil sobre o alojamento sugerido por ambas as partes, incluindo itinerários, serviços incluídos no regime de alojamento apresentado (nomeadamente: refeições; bebidas; entre outros), moradas, horários e acessibilidades;
 - vi. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a entidade adjudicante deverá fornecer;
 - vii. Incluir opções de compensação de emissões de CO2 que os hotéis/alojamentos tenham em vigor;
 - viii. Outros elementos considerados relevantes.
- f) Proceder à reserva, emissão e envio para a entidade adjudicante do(s) voucher(s) do alojamento (onde obrigatoriamente terá que ser mencionada a categoria do hotel – nº de estrelas), o qual deve ser acompanhado de toda a informação útil sobre a estadia;
 - g) Emissão e envio para a entidade adjudicante de vouchers eletrónicos, a não ser que seja expressamente solicitado a emissão por outra via;
 - h) Proceder à alteração e cancelamento do alojamento;
 - i) Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
 - j) Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da entidade adjudicante, sempre que existam;
 - k) Garantir as promoções e protocolos no caso de eventos que tenham parcerias com os hotéis, incluindo as formas de pagamento exigidas por estes.
4. Para a prestação de serviços de aluguer de viaturas, o adjudicatário obriga-se a:
- a) Proceder à consulta e informação da disponibilização sobre tarifas de aluguer de viaturas mais económica, aplicáveis a cada deslocação, indicados pela entidade adjudicante e, quer sugeridos pelo adjudicatário dentro das condições solicitadas;
 - b) Apresentar, pelo menos, 3 (três) alternativas para o aluguer de viaturas, incluindo 1 opção de mobilidade elétrica ou híbrida Plug-in, dentro das condições solicitadas ou dentro de condições mais favoráveis; caso não seja possível, tem de ser apresentada uma justificação considerada válida pela entidade adjudicante;
 - c) A informação referente às alíneas anteriores deverá ser acompanhada:
 - i. Das características da(s) viatura(s) (ex: marca; modelo; combustível, etc.);

- ii. Da informação das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com reembolso e sem reembolso, indicando em todas a validade das respetivas tarifas;
 - iii. Da informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade pública adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final.
 - iv. Da política de alteração e cancelamento de cada proposta de aluguer de viaturas apresentada;
 - v. Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a entidade adquirente e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - vi. Da informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, horários, etc.;
 - vii. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a entidade pública adquirente/entidade requisitante deverá fornecer;
 - viii. Incluir opções de compensação de emissões de CO2 que a empresa tenha em vigor;
 - ix. Outros elementos considerados relevantes.
- d) Proceder à reserva, emissão e envio para a entidade pública adjudicante do(s) voucher(s) de aluguer de viaturas eletrónico(s) sempre que seja possível, o qual deve ser acompanhado de toda a informação útil sobre a estadia;
- e) Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
- 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. Para a prestação de outros serviços complementares, o adjudicatário obriga-se a:
- a) Informar da necessidade de requerer o serviço de transfer entre terminal aéreo ou ferroviário e o hotel/alojamento;
 - b) Solicitar a emissão de vistos em nome do “viajante”;
 - c) Inscrição em Conferências/Seminários;
 - d) Entregar a documentação física (ex: vistos, etc), quando solicitado, nas instalações da entidade adjudicante.
 - e) No caso da entidade adjudicante solicitar em simultâneo mais de um serviço em território nacional (ex: emissão de serviço de transporte aéreo + serviço de alojamento), só deverá ser cobrado pelo adjudicatário uma taxa de emissão de serviço, sendo esta a

correspondente à taxa de serviço de valor mais elevado, de acordo com os valores adjudicados.

Cláusula Vigésima Segunda

Especificações técnicas

1. Descrição da Prestação de Serviços de Viagem

Caracterização dos serviços de viagem		
Nível	Transporte aéreo	Transporte ferroviário
Nacional	5%	100%
Internacional - Europa	65%	0%
Internacional Intercontinental	30%	0%
Total	100%	100%

2. Para o transporte aéreo:

- Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
- Apresentação de opções *low cost* sempre que estas estejam disponíveis;
- Reservas e emissões de bilhetes;
- Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adjudicante através de correio eletrónico;
- Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, por exemplo: itinerários, serviços incluídos, horários, terminais, aeroportos, etc;
- Disponibilização de informação detalhada sobre os custos associados, que permitam à entidade adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final (incluindo custos com *transfers* e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal do aeroporto e o local do alojamento/evento);
- Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo confirmação da reserva) através de correio eletrónico, para que seja possível efetuar a verificação do itinerário da viagem;
- Negociação de desconto sobre tarifas;

- Gestão e aplicação de tarifas negociadas com companhias aéreas no âmbito de contratos já existentes;
- Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas, sempre que existam.

3. Transporte Ferroviário:

- Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas ferroviárias mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- Reservas e emissões de bilhetes;
- Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adjudicante através de correio eletrónico;
- Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, por exemplo: itinerários, serviços incluídos, horários, terminais, etc;
- Disponibilização de informação detalhada sobre os custos associados, que permitam à entidade adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final (incluindo custos com transfers e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal ferroviário e o local do alojamento/evento);
- Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo confirmação da reserva) através de correio eletrónico, para que seja possível verificar-se o itinerário de viagem;
- Negociação de desconto sobre tarifas;
- Gestão e aplicação de tarifas negociadas com a empresa que gere o transporte ferroviário no âmbito de contratos já existentes;
- Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização, se existir.

4. Para o alojamento

- Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
- Reserva e emissão de *vouchers* de alojamento, que terão que ser enviadas por correio eletrónico;
- Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, por exemplo: itinerários, serviços incluídos, horários, terminais, etc;

- Disponibilização de informação detalhada sobre os custos associados, que permitam à entidade adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final (incluindo custos com *transfers* e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal ferroviário e o local do alojamento/evento;
- Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo confirmação da reserva) através de correio eletrónico, para que seja possível verificar-se o itinerário de viagem;
- Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adjudicante;
- Gestão e aplicação de tarifas negociadas com entidades hoteleiras no âmbito de contratos já existentes;
- Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização, se existir.

5. Para o aluguer de viaturas

- Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas, aplicáveis a cada deslocação;
- Reserva e emissão de *vouchers* de aluguer de viaturas, que terão que ser enviadas por correio eletrónico;
- Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo os serviços, seguro associado, moradas de recolha e entrega, etc;
- Disponibilização de informação detalhada sobre os custos associados, que permitam à entidade adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final;
- Disponibilização de informação sobre o aluguer de viaturas (incluindo confirmação da reserva) através de correio eletrónico, por forma a que se possam verificar todos os dados relativos ao aluguer;
- Negociação de tarifas preferenciais com empresas de aluguer de viaturas, para utilização da entidade adjudicante;
- Gestão e aplicação de tarifas negociadas com empresas de aluguer de viaturas no âmbito de contratos já existentes;
- Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização, se existir.

6. Para os outros serviços complementares

- Transfers: transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel;

- Emissão de Vistos;
- Marcação de Conferências e Seminários, em nome de colaboradores da entidade adjudicante;
- Entrega de documentação nas instalações da entidade adjudicante ou noutro local definido pela mesma.