REPÚBLICA PORTUGUESA
CULTURA

GABINETE DE ESTRATÉGIA, PLANEAMENTO E AVALIAÇÃO CULTURAIS

APROVO

Maria Fernanda Soares Rebelo Heitor

Assinado de forma digital por Maria Fernanda Soares Rebelo Heitor
Dados: 2021.03.16 18:51:11 Z

CADERNO DE ENCARGOS

AJUSTE DIRETO

Procedimento de Contratação n.º 0.04/DSGRI/GEPAC/2021

Aquisição de serviços de transporte aéreo e ferroviário, de alojamento e outros serviços complementares, no âmbito da Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia 2021

Índice

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS 3
CLÁUSULA 1º OBJETO 3
CLÁUSULA 2º CONTRATO 3
CLÁUSULA 3º DURAÇÃO DO CONTRATO 4
CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS 4
SECÇÃO I - OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO 4
SUBSECÇÃO I - DISPOSIÇÕES GERAIS 4
CLÁUSULA 4º OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DO ADJUDICATÁRIO 4
CLÁUSULA 5º PATENTES, LICENÇAS E MARCAS REGISTADAS 4
CLÁUSULA 6º REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS NÍVEIS DE SERVIÇO 5
SECÇÃO II - OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE 5
CLÁUSULA 7º OBRIGAÇÕES PRINCIPAIS DA ENTIDADE ADJUDICANTE 5
CLÁUSULA 8º PREÇO CONTRATUAL 5
CLÁUSULA 9º PREÇO BASE 5
CLÁUSULA 10ºCONDIÇÕES DE PAGAMENTO 6
SUBSECÇÃO II - DEVER DE SIGILO 6
CLÁUSULA 11ºOBJETO DO DEVER DE SIGILO 6
CLÁUSULA 12ºPRAZO DO DEVER DE SIGILO 7
CAPÍTULO III - PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO 7
CLÁUSULA 13ºPENALIDADES CONTRATUAIS 7
CLÁUSULA 14ºFORÇA MAIOR 8
CLÁUSULA 15ºRESOLUÇÃO DO CONTRATO 9
CLÁUSULA 16ºRESOLUÇÃO POR PARTE DO ADJUDICATÁRIO 9
CAPÍTULO IV – CAUÇÃO 9
CLÁUSULA 17ºCAUÇÃO 9
CAPÍTULO V - RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS 9
CLÁUSULA 18ºFORO COMPETENTE 9
CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS 10
CLÁUSULA 19ºALTERAÇÕES AO CONTRATO 10
CLÁUSULA 20ºSUBCONTRATAÇÃO E CESSÃO DA POSIÇÃO CONTRATUAL 10
CLÁUSULA 21ºUSO DE SINAIS DISTINTIVOS 11
CLÁUSULA 22ºCOMUNICAÇÕES, NOTIFICAÇÕES E GESTOR DE CONTRATO 11
CLÁUSULA 23ºCONTAGEM DOS PRAZOS 11
CLÁUSULA 24ºLEGISLAÇÃO APLICÁVEL 11
CAPITULO VII - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E FUNCIONAIS E NÍVEIS DE SERVIÇO 12
CLÁUSULA 25ºREQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS 12
CLÁUSULA 26ºNÍVEIS DE SERVIÇO 12
ANEXO A 14

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 1º Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar, na sequência de ajuste direto, que tem por objeto principal a aquisição dos seguintes serviços de viagens **Aquisição de serviços de transporte aéreo e ferroviário, de alojamento e outros serviços complementares, no âmbito da Presidência Portuguesa do Conselho da União Europeia 2021:**

a) **Serviço de transporte aéreo** – consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais;

b) **Serviço de alojamento** – consulta, reserva e emissão de *vouchers* de alojamento em território nacional e internacional;

c) **Serviço de transporte ferroviário** – consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais;

d) **Outros serviços complementares** – transferes, vistos e/ou entrega de documentação sendo que a prestação deste serviço de transferes só poderá ser efetuada quando associada a pelo menos um dos serviços indicados nas alíneas a), b) e c) do presente número.

Cláusula 2º Contrato

1. O contrato será reduzido a escrito conforme o disposto nos termos do n.º 1 do artigo 94 do Código dos Contratos Públicos (CCP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008 de 29 de janeiro, republicado pelo Decreto-Lei n.º 111-B/2017 de 31 de agosto.
2. No entanto, o contrato integra os seguintes elementos:
   a) O respetivo contrato escrito;
   b) 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;
   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 pela qual aí são indicados.

Cláusula 3º Duração do contrato

O contrato produz efeitos após a outorga do contrato, com termo até 30 de junho, em conformidade com os respetivos termos e condições propostas, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

CAPÍTULO II - OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

SECÇÃO I - OBRIGAÇÕES DO ADJUDICATÁRIO

SUBSECÇÃO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Cláusula 4º Obrigações principais do adjudicatário

1. O adjudicatário obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
2. Constituem ainda obrigações do segundo outorgante:
    a) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
    b) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adquirente, o facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação de serviços objeto do contrato ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adquirente;
    c) Não alterar as condições da prestação de serviços fora dos casos previstos no presente caderno de encargos e no contrato a celebrar;
    d) 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;
    e) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, patentes, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.
    f) Comunicar à entidade adjudicante quaisquer alterações relativamente à nomeação do gestor de cliente responsável pelo contrato.
    g) Emitir faturação distintamente em função do tipo de serviço prestado.

Cláusula 5º Patentes, licenças e marcas registadas

São da responsabilidade da entidade adjudicatária quaisquer encargos decorrentes da obtenção ou utilização, no âmbito do contrato, de patentes, licenças ou marcas registadas.

Cláusula 6º Requisitos Técnicos e Funcionais Níveis de Serviço

O prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos e funcionais descritos nas cláusulas 25.ª e 26.ª. do presente Caderno de Encargos.

SECÇÃO II - OBRIGAÇÕES DA ENTIDADE ADJUDICANTE

Cláusula 7º Obrigações principais da Entidade Adjudicante

Constituem as principais obrigações da entidade adjudicante:

a) Pagar, no prazo acordado, a(s) fatura(s) emitida(s) pelo adjudicatário;

b) Comunicar as eventuais alterações que se verifiquem no gestor de categoria;

c) Monitorizar o fornecimento e a prestação de serviços no que respeita aos requisitos técnicos, funcionais e níveis de serviços, prazos de entrega e condições de fornecimento, e aplicar as devidas sansões em caso de incumprimento.

Cláusula 8º Preço contratual

1. A entidade adquirente obriga-se a pagar ao prestador de serviços os serviços efetivamente prestados incluindo todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja cometida ao prestador de serviços, nomeadamente o custo da viagem, do alojamento e dos restantes serviços referidos no presente caderno de encargos e ainda as taxas de serviço indicadas na proposta adjudicada.
2. O preço referido no número anterior deve contemplar o desconto sobre a fatura indicado na proposta adjudicada.
3. O prestador de serviços deve apresentar prova documental dos preços das viagens, alojamento e restantes serviços, designadamente mediante a entrega dos respetivos bilhetes com a indicação do preço, sempre que tal seja solicitado pela entidade adquirente.

Cláusula 9º Preço base

1. O valor para efeito de procedimento é de 30.000,00€ (trinta mil euros), que limita o preço contratual, isento de IVA, de acordo com o n.º 1 do artigo 47.º do CCP.
2. O montante considerado no n.º 1 da presente cláusula resulta de uma mera estimativa de gastos com serviços de viagens pelo que a referida quantia não vincula de forma alguma a entidade adquirente.
3. Nos termos do número anterior, o prestador de serviços:
   a) Não poderá exigir a aquisição de serviços de viagens na totalidade do montante indicado no n.º 1 da presente cláusula; e
   b) Deverá, sempre que solicitado pela entidade adquirente, prestar serviços em montantes superiores ao indicado no n.º 1 da presente cláusula, nos termos previstos no artigo 370.º do CCP.

Cláusula 10º Condições de pagamento

1. Os pagamentos serão realizados mensalmente através de transferência bancária, obrigando-se a entidade adquirente a pagar ao prestador de serviços o preço indicado pelos serviços prestados.
2. Os pagamentos são efetuados no prazo de 30 (trinta) dias seguidos após a receção das respetivas faturas nas instalações da entidade adquirente, sem prejuízo do disposto no número seguinte.
3. O prazo de pagamento referido no número anterior apenas se verifica caso as respetivas faturas sejam recebidas nas instalações entidade adquirente nos últimos cinco dias úteis do mês anterior ao do pagamento.
4. No caso de não cumprimento por parte do prestador de serviços do prazo de receção das faturas estabelecido no número anterior, os pagamentos são efetuados por transferência bancária no prazo de 60 (sessenta) dias seguidos após a receção das respetivas faturas nas instalações da entidade adquirente.
5. O atraso em um ou mais pagamentos não determina o vencimento das restantes obrigações de pagamento.
6. Sem prejuízo da aplicação de outras penalidades ou sanções previstas no presente caderno de encargos ou determinadas por lei, o cumprimento defeituoso da prestação de serviços terá um efeito suspensivo sobre a faturação e sobre o pagamento até à total regularização da situação.

SUBSECÇÃO II - DEVER DE SIGILO

Cláusula 11º Objeto do dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa à entidade adjudicante, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a 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 fossem 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 reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 12º Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 10 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.

CAPÍTULO III - PENALIDADES CONTRATUAIS E RESOLUÇÃO

Cláusula 13º Penalidades contratuais

1. O incumprimento dos requisitos técnicos da prestação de serviços definidos na cláusula 25.ª ou dos níveis de serviço definidos na cláusula 26.ª do presente caderno de encargos determina a aplicação de sanções pecuniárias pelo GEPAC à entidade prestadora de serviços, nos termos que se seguem:
   a) Pelo incumprimento, na média do trimestre, de qualquer um dos níveis de serviço indicados nas alíneas a), b), c) e e) do número 1 da cláusula 26.ª do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 500 €, por cada nível de serviço não cumprido;
   b) Pelo incumprimento do nível de serviço previsto na alínea d) do n.º 1 da cláusula 26.ª 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 g) do n.º 1 da cláusula 26.ª 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 da cláusula 26.ª do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 500 €, por cada incumprimento;

2. O valor das sanções constantes do número anterior é descontado na fatura relativa ao período em que se deu o facto que originou a sua aplicação.

Cláusula 14º Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao adjudicatário, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, 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, tremores de terra, 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) Circunstâncias que não constituam força maior para os subcontratados do adjudicatário, na parte em que intervenham;
   b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do adjudicatário ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
   c) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo adjudicatário de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
   d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo adjudicatário de normas legais;
   e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do adjudicatário 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 do adjudicatário não devidas a sabotagem;
   g) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
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.

Cláusula 15º Resolução do Contrato

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o adjudicatário violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao adjudicatário.

Cláusula 16º Resolução por parte do adjudicatário

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato sempre que qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 60 dias.
2. O direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada à entidade adjudicante que produz efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se este último cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.
3. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo adjudicatário, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato.

CAPÍTULO IV – CAUÇÃO

Cláusula 17º Caução

Para o presente contrato não é exigível a prestação de caução, nos termos do n.º 2 do artigo 88º, do Código dos Contratos Públicos.

CAPÍTULO V - RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

Cláusula 18º Foro competente

Para a resolução de todos os litígios derivados deste contrato, a partir da data da sua assinatura, as partes acordam em se vincularem, nos termos da Portaria n.º 1149/2010, de 4

de Novembro, à jurisdição do CAAD – Centro de Arbitragem Administrativa, com expressa renúncia a qualquer outra jurisdição.

CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS

Cláusula 19º Alterações ao contrato

1. Qualquer alteração ao 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.
5. No caso da entidade adquirente abrangida pelo contrato ser extinta, deslocalizada ou reestruturada, o contrato cessa automaticamente, não podendo o adjudicatário obrigar ao pagamento de qualquer indemnização;
6. Nos casos previstos no número anterior, a entidade extinta, deslocalizada ou reestruturada poderá ceder automaticamente a sua posição contratual à entidade que suceder nas suas atribuições e competências que seja indicada pela entidade adquirente.

Cláusula 20º Subcontratação e cessão da posição contratual

1. O prestador de serviços não poderá subcontratar, no todo ou em parte, a execução da prestação de serviços, sem autorização prévia da entidade adquirente.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior, deve ser cumprido o disposto no n.º 2 do artigo 318.º do Código dos Contratos Públicos.
3. Em caso de subcontratação, o prestador de serviços mantém-se plenamente responsável pela prestação de serviços objeto dos contratos.

Cláusula 21º Uso de Sinais Distintivos

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

Cláusula 22º Comunicações, notificações e gestor de contrato

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contato deve ser comunicada à outra parte.
3. Em sede de execução contratual é nomeado o gestor de contrato de acordo com os seguintes elementos a indicar pelo prestador de serviços:

   Prestador de serviços: (…)
   Gestor do contrato: (…)
   Morada: (…)
   Telefone: (…)
   Endereço eletrónico: (…)
4. Em sede de execução contratual, todas as comunicações do prestador de serviços dirigidas ao GEPAC são efetuadas por escrito e enviadas através de correio registado ou correio eletrónico, de acordo com os seguintes elementos a indicar pela entidade adjudicante:

   Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais
   Gestor do contrato: (…)
   Morada: (…)
   Telefone: (…)
   Endereço eletrónico: (…)

Cláusula 23º Contagem dos prazos

Os prazos previstos na formação e execução do contrato são os previstos nos artigos 470.ª e 471.º do CCP.

Cláusula 24º Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Capitulo VII - Especificações Técnicas e Funcionais e Níveis de Serviço

Cláusula 25º Requisitos Técnicos e Funcionais

O prestador de serviços 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) 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;

Cláusula 26º Níveis de serviço

1. Os prestadores de serviços obrigam-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 às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;

f) Assegurar a existência de um gestor de cliente, por entidade adquirente, 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 da presente cláusula, o prestador de serviços obriga-se ainda 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 de orçamentos.

Lisboa, 10 de março de 2021

ANEXO A

Descrição da 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 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 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 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 eletrónico, 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 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 e internacional;

2.4. Emissão e envio para 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, 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 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 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. 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 eletrónicos, 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 eletrónico, 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 respetiva 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. Outros Serviços Complementares (de aquisição opcional pelas entidades adquirente):

4.1. Transferes – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel;

4.2. Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do "viajante";

4.3. Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, vouchers, vistos).