AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES

PROCEDIMENTO N.º P22/AMT/2021

CONCURSO PÚBLICO

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS
DE VIAGENS E ALOJAMENTO

CADERNO DE ENCARGOS

AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES

ÍNDICE

I – CLAÚSULAS JURÍDICAS

1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES
2. CLAÚSULAS PELAS QUAIS SE REGE O CONTRATO
3. REGRAS DE PREVALÊNCIA E DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM O CONTRATO
4. PREÇO BASE
5. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO
6. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO
7. REVISÃO DE PREÇOS
8. ADIANTAMENTOS
9. CAUÇÃO
10. PRAZO DE EXCECUÇÃO
11. SANÇÕES
12. PUBLICIDADE
13. CONFIDENCIALIDADE
14. RESPONSABILIDADE
15. RESOLUÇÃO
16. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR
17. CESSÃO
18. SUBCONTRATAÇÃO
19. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL
20. PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES
21. SUBCONTRATAÇÃO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS
22. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL
23. DEVERES DE COLABORAÇÃO RECÍPROCA E DE INFORMAÇÃO
24. NOTIFICAÇÕES E COMUNICAÇÕES

AUTORIDADE
DA MOBILIDADE
E DOS TRANSPORTES

II - CLAÚSULAS TÉCNICAS

25.OBJETO

26.GESTOR DE CLIENTE

27.NÍVEIS DE SERVIÇOS

I - CLAÚSULAS JURÍDICAS

1. IDENTIFICAÇÃO DAS PARTES

1.1. Entidade Adjudicante: Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), pessoa coletiva de direito público 513 637 257, com sede no Palácio Coimbra, Rua de Santa Apolónia, n.º 53, 1100-468 Lisboa.

1.2. Adjudicatário: a quem é adjudicada a proposta.

2. CLAÚSULAS PELAS QUAIS SE REGE O CONTRATO

2.1. Na execução do objeto contratual, observar-se-ão:

a) As claúsulas do contrato a celebrar, considerando-se também integrados no mesmo: (i) os suprimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pelos concorrentes, desde que expressamente aceites pela AMT, (ii) os esclarecimentos e as retificações relativos ao caderno de encargos, (iii) o presente caderno de encargos, (iv) a proposta adjudicada e (v) os esclarecimentos sobre a proposta adjudicada prestados pelo adjudicatário;

b) O Código dos Contratos Públicos (doravante CCP), aprovado em anexo ao Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual, resultante da Lei n.º 30/2021, de 21 de maio;

c) Os demais diplomas legais e regulamentares que se encontrem em vigor e que se relacionem com o objeto do contrato a celebrar, os quais serão considerados em todas as suas disposições imperativas e nas demais cujo regime não haja sido alterado pelo contrato ou documentos que dele fazem parte integrante.

3. REGRAS DE PREVALÊNCIA E DE INTERPRETAÇÃO DOS DOCUMENTOS QUE REGEM O CONTRATO

3.1. As situações de divergências entre os vários documentos que fazem parte integrante do contrato seguem estritamente as regras que constam dos n.ºs 5 e 6 do artigo 96.º do CCP.

3.2. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis ou sobre o modo de execução das respetivas obrigações, o adjudicatário deverá:

a) Formular tais dúvidas imediatamente, por escrito, à AMT e aceitar as decisões que esta tomar;

b) Se as dúvidas ocorrerem após o início da vigência do contrato, o adjudicatário deverá formulá-las imediatamente, também por escrito, justificando as razões da sua apresentação extemporânea, sem prejuízo da sua responsabilidade decorrente do atraso.

3.3. A falta de cumprimento dos deveres referidos nas alíneas do número precedente torna o adjudicatário responsável por todas as consequências da sua errónea ou deficiente interpretação.

4. PREÇO BASE

4.1. O preço base é de 100.000,00€ (cem mil euros), isento de IVA nos termos legais em vigor.

4.2. No caso da proposta apresentar um preço contratual superior ao preço base será imediatamente excluída, nos termos da alínea d) do n. º 2 do artigo 70.º do CCP.

4.3. O preço base inclui todas as prestações que constituem o objeto do presente documento, os encargos e as despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à AMT, incluindo as despesas de deslocação de meios humanos, despesas de aquisição, transporte, armazenamento e manutenção de meios materiais bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

5. REMUNERAÇÃO E PAGAMENTO

O adjudicatário obriga-se a executar pelo preço contratual, todas as componentes constantes deste caderno de encargos, competindo-lhe ainda fornecer os bens e efetuar os serviços/trabalhos subsidiários que forem consequentes daqueles ou necessários para a sua perfeita execução, sem direito a quaisquer remunerações suplementares, cumprindo todas as

instruções que para o efeito lhe forem transmitidas pela AMT ou pelo(s) seu(s) representante(s), sem prejuízo do disposto nos números seguintes.

6. FATURAÇÃO E FORMA DE PAGAMENTO

6.1. A faturação será emitida de acordo com os serviços que forem efetivamente prestados e requisitados pelo Gestor do Contrato da AMT.

6.2. Os pagamentos serão efetuados mediante apresentação das respetivas faturas, no prazo de 30 (trinta) dias de calendário, a contar da data de entrada de cada fatura na AMT, desde que a mesma tenha tido a aprovação da AMT.

6.3. Caso as faturas apresentadas não sejam aprovadas pela AMT, porque desconformes com o contrato, esta comunicará tal decisão ao adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias de calendário, o qual deverá apresentar outras em sua substituição, devidamente corrigidas.

7. REVISÃO DE PREÇOS

Não haverá lugar à revisão de preços.

8. ADIANTAMENTOS

No âmbito da presente contratação não há lugar a adiantamentos.

9. CAUÇÃO

Não haverá lugar à prestação de caução, ao abrigo do disposto na alínea a) do n.º 2 do artigo 88.º do CCP.

10. PRAZO DE EXECUÇÃO

O presente contrato entra em vigor na data da sua assinatura, e terá a duração de 24 (vinte e quatro) meses.

11. SANÇÕES

11.1. Se o adjudicatário ou os seus agentes, de sua iniciativa não previamente autorizada pela AMT ou os seus agentes, atuarem de modo que permita a terceiros exigir uma indemnização à AMT, deverá o adjudicatário indemnizar a AMT por todos os prejuízos sofridos.

11.2. Se o adjudicatário não cumprir qualquer um dos prazos estabelecidos para a execução contratual, ficará sujeito à sanção por incumprimento de 1% (um por cento) do preço contratual por cada dia de atraso até à data efetiva do cumprimento, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

11.3. As demais regras aplicáveis às sanções contratuais, seguem a disciplina dos n.ºs 2 a 4 do artigo 329.º do CCP.

11.4. A aplicação de sanções contratuais será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do CCP.

11.5. A cobrança das eventuais sanções em que o adjudicatário incorra, será efetuada, a critério da AMT, designadamente por desconto no pagamento subsequente à verificação do facto que tenha dado origem à penalidade, ou, caso tal não seja possível, será emitida nota de crédito.

12. PUBLICIDADE

O adjudicatário não poderá fazer ou consentir qualquer espécie de publicidade, sem a prévia autorização da AMT.

13. CONFIDENCIALIDADE

O adjudicatário obriga-se a não divulgar quaisquer dados, factos ou documentos do presente procedimento ou do contrato, incluindo seus trabalhadores ou quaisquer subcontratados, mesmo após o seu termo, por qualquer motivo.

14. RESPONSABILIDADE

14.1. O adjudicatário assume integral responsabilidade pelo objeto do contrato, sendo o único responsável perante a AMT pela sua boa execução, com observância do disposto na cláusula 19. – Subcontratação.

14.2. As ações de supervisão e controlo da AMT, ou de qualquer dos seus representantes ou órgãos sociais, em nada alteram ou diminuem a responsabilidade do adjudicatário no que se refere à sua execução contratual.

15. RESOLUÇÃO

15.1. Em caso de resolução contratual, quer por parte do adjudicatário, quer por parte da AMT, aquela será regulada pela disciplina constante dos artigos 325.º a 329.º, 332.º a 335.º e 448.º e 449.º do CCP, respetivamente.

15.2. Não obstante o supra exposto, caso se verifiquem os pressupostos da resolução contratual por incumprimento por parte do adjudicatário, este cede a sua posição contratual ao concorrente do presente procedimento pré-contratual, que venha a ser indicado pela AMT, de acordo com a ordem sequencial daquele procedimento, seguindo-se a disciplina do artigo 318.º-A do CCP.

16. CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR

16.1. Em caso fortuito ou de força maior, o contraente atingido notificará, imediatamente, por escrito a outra parte, fornecendo-lhe todas as informações relevantes no prazo de 5 (cinco) dias úteis, para que as partes em colaboração procedam ao seu apuramento e à determinação dos seus efeitos. Se a parte afetada assim não proceder, não poderá mais invocar os seus direitos, salvo se o caso fortuito ou de força maior a houver impedido também de solicitar oportunamente o apuramento do facto.

16.2. Em caso fortuito ou de força maior que impeça a prestação dos serviços ou o fornecimento dos bens por parte do adjudicatário, a AMT poderá recorrer a terceiros para a execução das prestações em causa, pelo tempo correspondente ao impedimento.

17. CESSÃO

O adjudicatário não poderá transmitir quaisquer direitos ou obrigações emergentes do contrato a terceiros, sem prévia autorização, por escrito, da AMT, nos termos do disposto nos artigos 317.º e 318.º, ambos do CCP.

18. SUBCONTRATAÇÃO

18.1. A responsabilidade pela execução das prestações que compõem o objeto contratual,

seja qual for o agente executor, será sempre do adjudicatário e só dele, salvo no caso de cessão da posição contratual devidamente autorizada.

18.2. Caso o adjudicatário pretenda realizar qualquer parte da execução contratual por recurso a subcontratação, deverá requerer previamente a competente autorização da AMT, seguindo-se o regime e tramitação previstos nos artigos 318.º a 321.º-A do CCP.

18.3. A AMT poderá recusar a subcontratação com os fundamentos previstos no artigo 320.º do CCP.

19. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

19.1. Serão inteiramente por conta do adjudicatário, os encargos e responsabilidades decorrentes da utilização, na execução do contrato, de *hardware*, de *software* ou de outros a que respeitem quaisquer patentes, licenças, marcas e outros direitos de propriedade industrial ou direitos de autor ou conexos.

19.2. Se a AMT vier a ser demandada por ter sido infringido, na execução contratual, qualquer dos direitos mencionados em 20.1, o adjudicatário responderá nos termos do disposto no n.º 2 do artigo 447.º do CCP.

19.3. Nos termos e para os efeitos legais vigentes, todo e qualquer serviço executado, no âmbito do objeto do contrato, será considerado propriedade da AMT.

20. PREVENÇÃO DE CONFLITOS DE INTERESSES

20.1. O adjudicatário declara sob compromisso de honra que não detém, nem deterá, direta ou indiretamente, quaisquer participações sociais ou interesses com empresas, grupos de empresas ou outras entidades destinatárias da atividade da AMT, nos termos e para os efeitos das alíneas b) e c), do n.º 1, do artigo 19.º, por remissão do n.º 5, do artigo 32.º, ambos da Lei-quadro das entidades reguladoras, aprovada pela Lei n.º 67/2013, de 28 de agosto.

20.2. Se ao longo da vigência contratual vier a ocorrer algum facto relevante suscetível de originar conflito de interesses, nos termos acima indicados, o adjudicatário compromete-

se a informar a AMT desse facto e a tomar as medidas necessárias para a sua superação.

21. SUBCONTRATAÇÃO DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

21.1. No âmbito e para efeitos do presente Contrato, a AMT, na qualidade de responsável pelo tratamento dos dados pessoais recorre à Segunda Contraente, na qualidade de Subcontratante, para este tratamento, o que se regula pela presente Cláusula e pelo disposto no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados (doravante "RGPD" - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados) e demais legislação aplicável em matéria de segurança e tratamento de dados pessoais.

21.2. O tratamento dos dados pessoais tem por finalidade o cumprimento do objeto contratual que consta da cláusula 26. Os dados pessoais objeto de tratamento dizem respeito aos trabalhadores da AMT, e apenas na estrita medida em que se tornem indispensáveis à execução contratual.

21.3. A Subcontratante não pode recorrer à subcontratação no âmbito do presente Contrato, sem que a AMT tenha dado, previamente e por escrito, autorização específica ou geral. Em caso de autorização geral por escrito, a Subcontratante deverá informar a AMT de quaisquer alterações pretendidas quanto ao aumento do número ou à substituição de outros subcontratados, dando assim à AMT a oportunidade de se opor a tais alterações.

21.4. Caso a Subcontratante recorra à subcontratação para a realização de operações específicas de tratamento de dados por conta da AMT, a sua Subcontratante fica sujeita, por contrato ou outro ato normativo, às mesmas obrigações em matéria de proteção de dados que as estabelecidas no presente Contrato, em particular a obrigação de apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas

adequadas de modo a que o tratamento seja conforme com os requisitos do RGPD, continuando a Segunda Contratante a ser plenamente responsável, perante a AMT, pelo cumprimento das obrigações, em matéria de proteção de dados, dessa outra Subcontratante.

21.5. No âmbito da subcontratação do tratamento de dados pessoais ora acordada, a Subcontratante obriga-se a cumprir rigorosamente as disposições legais constantes do RGPD, e nomeadamente a:

a) Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas da AMT, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigada a fazê-lo pelo direito da União Europeia ou do Estado-Membro a que está sujeita, informando nesse caso a AMT desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos importantes de interesse público;

b) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram, por escrito, um compromisso de confidencialidade e estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade, nos precisos termos em que a própria Subcontratante se encontra obrigada e a demonstrar o cumprimento dessa obrigação, caso seja solicitado pela AMT;

c) Implementar todas as medidas técnicas e organizativas para garantir um nível de segurança adequado ao risco, tendo em conta a natureza, o âmbito, o contexto e as finalidades do tratamento, nos termos do artigo 32.º, do RGPD, incluindo a pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais; a capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento; a capacidade de restabelecer a

disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico e um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas para garantir a segurança do tratamento;

d) Tratar os dados pessoais de uma forma que garanta a sua segurança, incluindo a proteção contra o seu tratamento não autorizado ou ilícito, contra a sua perda, alteração, divulgação ou acesso não autorizados e destruição ou danificação acidental ou ilícita, adotando as medidas técnicas e organizativas necessárias;

e) Respeitar as condições a que se referem os n.º s 3 e 4 da presente Cláusula, para contratar outra Subcontratante;

f) Prestar assistência à AMT através de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que esta cumpra as suas obrigações de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos seus direitos previstos no capítulo III, do RGPD, relativos (i) à transparência e regras para o exercício dos direitos dos titulares dos dados, (ii) à informação e acesso aos dados pessoais, (iii) à retificação e apagamento e (iv) ao direito de oposição, limitação e portabilidade;

g) Prestar assistência à AMT, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao seu dispor, no sentido de assegurar o cumprimento das obrigações previstas nos artigos 32.º a 36.º, do RGDP correspondentes (i) à segurança do tratamento; (ii) à notificação de uma violação de dados pessoais à autoridade de controlo/CNPD; (iii) à comunicação de uma violação de dados pessoais ao titular dos dados; e (iv) à avaliação de impacto sobre a proteção de dados;

h) Apagar ou devolver à AMT, consoante esta determine, todos os dados pessoais nomeadamente depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o

tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do direito da União Europeia ou dos Estados-Membros;

i) Disponibilizar à AMT todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas na presente Cláusula e no RGPD e facilitar e contribuir para as auditorias, inclusive as inspeções, conduzidas pela AMT ou por outro auditor por esta mandatado, ou outras entidades com competência para o efeito;

j) Notificar a AMT, o que terá de ser feito no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após ter tido conhecimento de uma violação de dados pessoais, devendo esta notificação conter, pelo menos, a seguinte informação, sem prejuízo das demais disposições da lei:

(i) A descrição da natureza da violação ocorrida, incluindo, as categorias e o número aproximado de titulares de dados, bem como o número aproximado de registos de dados pessoais em causa;

(ii) A descrição das medidas adotadas e as propostas para reparar a violação de dados pessoais, inclusive, se for caso disso, as medidas adotadas para atenuar eventuais efeitos negativos;

(iii) A descrição das consequências prováveis da violação de dados pessoais;

(iv) Documentar toda e qualquer violação de dados pessoais que ocorra, onde deverão constar os factos relacionados e efeitos conhecidos nos termos previstos no número 7 desta Cláusula;

k) Comunicar de imediato à AMT quaisquer reclamações ou questões levantadas pelos titulares dos dados pessoais que se relacionem com o tratamento e ou com a proteção e segurança dos respetivos dados.

21.6. A Subcontratante declara, desde já, que implementou todas as medidas técnicas e organizativas adequadas de modo a que o tratamento dos dados cumpra os requisitos da presente Cláusula e do RGPD, nomeadamente no que se refere à segurança do tratamento e à confidencialidade dos dados, assegurando a defesa dos direitos dos seus titulares, no estrito cumprimento e respeito pelos princípios relativos ao tratamento de dados pessoais decorrentes do RGPD.

21.7. A Subcontratante obriga-se a conservar, um registo por escrito, incluindo em formato eletrónico, o que pode ser feito pelo respetivo representante nas situações referidas no número 10 infra, de todas as categorias de atividades de tratamento realizadas em nome da AMT, do qual deve constar a seguinte informação, sem prejuízo das demais obrigações mencionadas no RGPD:

a) O nome e contactos dos eventuais subcontratados da Subcontratante, do respetivo representante e do encarregado da proteção de dados;

b) As categorias de tratamentos de dados pessoais tratados;

c) Se for aplicável, as transferências de dados pessoais para países terceiros ou organizações internacionais, incluindo a identificação desses países terceiros ou organizações internacionais e a documentação que comprove a existência das garantias adequadas.

A AMT, a Subcontratante, o representante da AMT ou da Subcontratante, disponibilizam, a pedido, o registo à autoridade de controlo/CNPD.

21.8. A Subcontratante e, sendo caso disso, os seus representantes comprometem-se, desde já, a cooperar com a autoridade de controlo/CNPD, a pedido desta, na prossecução das suas atribuições.

21.9. Atendendo à natureza, ao âmbito e à finalidade das operações de tratamentos de dados pessoais asseguradas no presente contrato, a Subcontratante deverá designar um encarregado da proteção de dados conforme e para os efeitos previstos no RGPD, sempre que tal obrigação se lhe aplique.

21.10. Se e quando a Subcontratante não se encontrar estabelecida na União Europeia, mas as atividades de tratamento no âmbito do presente contrato estiverem relacionadas com a oferta de bens ou serviços e com o controlo do comportamento de titulares de dados residentes no território da União, nos termos do RGPD, a Subcontratante obriga-se a designar, por escrito, um representante seu que deve estar estabelecido em Portugal ou noutro Estado-Membro da União onde se encontram aqueles titulares.

21.11. Sem prejuízo da eventual aplicação de penalidades previstas no presente Contrato, a Subcontratante será responsável por todo e qualquer custo ou prejuízo em que a AMT venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte da Subcontratante e/ou dos seus colaboradores, representantes e outras entidades por si Subcontratadas, de dados pessoais em violação da presente Cláusula, do RGPD e demais legislação aplicável em matéria de dados pessoais.

22. FORO E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Para dirimir quaisquer questões ou litígios emergentes da interpretação, aplicação, cumprimento ou incumprimento do disposto nos documentos relativos à execução do objeto do contrato será exclusivamente competente o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa com expressa renúncia a qualquer outro, sendo a legislação portuguesa a aplicável.

23. DEVERES DE COLABORAÇÃO RECÍPROCA E DE INFORMAÇÃO

23.1. As Partes estão vinculadas pelo dever de colaboração mútua, designadamente no tocante à prestação recíproca das informações necessárias à boa execução do contrato, sem prejuízo dos deveres de informação previstos no artigo 290.º do CCP.

23.2. O adjudicatário obriga-se perante a AMT a cumprir todas as prestações que resultem da proposta adjudicada, observando as exigências do caderno de encargos.

23.3. O adjudicatário obriga-se a realizar todas as atividades solicitadas pela AMT e abrangidas pelo objeto do contrato, com a diligência e qualidade requeridas pelo tipo de trabalho em causa.

24. NOTIFICAÇÕES E COMUNICAÇÕES

As notificações e as comunicações serão efetuadas ao longo da vigência contratual de acordo com o regime previsto no CCP.

II - CLAÚSULAS TÉCNICAS

25. OBJETO

25.1. O presente caderno de encargos tem por objeto a prestação de serviços de viagens e alojamento para os colaboradores da AMT, nos termos específicos dos números seguintes.

25.2. No que respeita ao **transporte aéreo**, a presente prestação de serviços inclui, designadamente:

- **a)** Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- **b)** Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
- **c)** Apresentação de opções *low cost* sempre que estas estejam disponíveis;
- **d)** Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;
- **e)** Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a AMT através de correio eletrónico;
- **f)** Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;

g) Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à AMT 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);

h) 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;

i) Negociação de um desconto sobre a tarifa *full-flex* em económica para destinos específicos, para utilização da AMT.

25.3. No que respeita ao **transporte ferroviário**, a presente prestação de serviços inclui, designadamente:

a) Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;

b) Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais;

c) Emissão e envio para a AMT de bilhetes eletrónicos, sempre que as companhias de transporte ferroviário o permitam;

d) Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;

e) Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à AMT 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);

f) 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;

g) Negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da AMT.

25.4. Relativamente ao **alojamento**, a presente prestação de serviços inclui, designadamente:

a) Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas (três) estrelas, aplicáveis a cada deslocação, caso não haja comunicação expressa em contrário pela AMT, com pequeno-almoço incluído;

b) Consulta privilegiada para opções de alojamento próximas do local do evento;

c) Reserva e emissão de *vouchers* de alojamento em território nacional e internacional;

d) Emissão e envio para a AMT de *vouchers* eletrónicos, sempre que seja possível;

e) Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;

f) Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à AMT 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);

g) 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;

h) Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da AMT;

25.5. A presente prestação de serviços inclui, ainda, e nomeadamente, os seguintes **serviços complementares**:

a) *Transferes* – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o local do alojamento;

b) Vistos – Serviço de pedido de vistos em nome do "viajante";

c) Entrega da documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, *vouchers*, vistos) nas instalações da AMT ou em locais definidos caso a caso.

26. GESTOR DE CLIENTE

O Adjudicatário obriga-se a designar um Gestor de Cliente, o qual será o interlocutor privilegiado com a AMT e que terá como principais responsabilidades, nomeadamente:

a) Manter organizado um sistema de controlo de custos dos serviços adquiridos e da faturação dos mesmos;

b) Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;

c) Negociação com fornecedores e identificação de novas oportunidades de poupança;

d) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;

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

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

g) Prestar atendimento via telefone, correio eletrónico e presencial.

27. NÍVEIS DE SERVIÇO

27.1. O Adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:

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

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

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

d) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a 5 (cinco) dias de calendário;

e) Assegurar que o Gestor de Cliente, consagrado no ponto 2 supra, possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da execução da prestação de serviços.

27.2. Além dos níveis de serviço referidos em 28.1., o Adjudicatário obriga-se ainda a garantir o prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para entrega de orçamentos, e em casos de urgência e/ou de imprevisibilidade o prazo máximo de 3 (três) horas.