Aprovo.
Assinado por: **JOÃO MANUEL SIMÕES DA ROCHA**
Num. de Identificação: 05453382
Data: 2021.12.08 19:24:09+00'00'
Certificado por: **Diário da República Eletrónico.**
Atributos certificados: **Presidente - Instituto Politécnico do Porto.**

P.PORTO João Rocha Presidente

P.PORTO

INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO

CONCURSO PÚBLICO INTERNACIONAL

AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE AGÊNCIA DE VIAGENS PARA O POLITÉCNICO DO PORTO

CADERNO DE ENCARGOS

PROCEDIMENTO REF.ª 27/000/A/540_2021

PORTO 2021

ÍNDICE

Cláusula 1.ª 3
Objeto **3**

Cláusula 2.ª 3
Contrato **3**

Cláusula 3.ª 3
Prazo de execução **3**

Cláusula 4.ª 4
Obrigações principais do prestador de serviços **4**

Cláusula 5.ª 4
Objeto do dever de sigilo **4**

Cláusula 6.ª 5
Prazo do dever de sigilo **5**

Cláusula 7.ª 5
Preço contratual **5**

Cláusula 8.ª 6
Condições de pagamento **6**

Cláusula 9.ª 6
Sanções **6**

Cláusula 10.ª 7
Resolução do contrato por parte do contraente público **7**

Cláusula 11.ª 7
Resolução do contrato por parte do prestador de serviço **7**

Cláusula 12.ª 7
Comunicações e notificações **7**

Cláusula 13.ª 8
Contagem dos prazos **8**

Cláusula 14.ª 8
Resolução de litígios – Foro competente **8**

Cláusula 15.ª 8
Legislação aplicável **8**

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS 9
ANEXO II – PERFIL DE UTILIZAÇÃO 14
ANEXO III – MORADAS E NÚMEROS DE TELEFONE DE REFERÊNCIA 15

CADERNO DE ENCARGOS

Cláusula 1.ª

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento pré-contratual que tem por objeto principal a aquisição de **serviços de agência de viagens** para os Serviços Comuns, Unidades Orgânicas e Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico do Porto, de acordo com os termos e condições previstas no Anexo I ao presente caderno de encargos, que dele faz parte integrante.

Cláusula 2.ª

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra os seguintes elementos:
   a) 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;
   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 (doravante designado CCP,

   aprovado pelo Decreto-Lei n.º 18/2008, de 29 de janeiro, na sua redação atual) e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Prazo de execução

1. O contrato terá início a 13/02/2022, ou à data de assinatura, caso esta seja posterior, e mantém-se em vigor por um ano, renovável por iguais períodos, até ao máximo de duas renovações, salvo denúncia por qualquer das partes, a efetuar por meio escrito, com 60 dias de antecedência em relação à data em que se completa cada ano de contrato, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato.
2. O contrato poderá cessar antes do prazo indicado no número anterior, caso seja atingido o valor total previsto de **€1.123.850,00 (um milhão, cento e vinte e três mil, oitocentos e**

cinquenta euros) para os Serviços Comuns e Unidades Orgânicas do Instituto Politécnico do Porto (P.PORTO) e, **€9.000,00 (nove mil euros)** para os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico do Porto.

Cláusula 4.ª

Obrigações principais do prestador de serviços

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 prestador de serviços a obrigação de assegurar os serviços associados ao serviço de viagens, de acordo com o descrito no Anexo I do presente caderno de encargos, executando 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. O prestador de serviços fica ainda obrigado a:
   a) Designar um consultor de viagem e um seu substituto, 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 ao Instituto Politécnico do Porto, suas Unidades Orgânicas e Serviços de Acção Social, de tarifas negociadas com companhias aéreas e com unidades hoteleiras preferenciais, quer a nível nacional, quer internacional;
   b) Assegurar o contacto telefónico e eletrónico 24 horas, todos os dias do ano, para apoio aos viajantes ou para resolução de solicitações urgentes, fora do horário normal laboral, período dentro do qual deverão ser utilizados os meios normais de contacto;
   c) Prestar assistência nos aeroportos do Porto e Lisboa para apoio nos procedimentos de *check-in* e despacho de bagagem ou na resolução de algum imprevisto de última hora.
3. A título acessório, o prestador de serviços fica ainda obrigado, designadamente, a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula 5.ª

Objeto do dever de sigilo

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre quaisquer matérias sujeitas a segredo nos termos da lei, relativas ao P.PORTO, suas Unidades Orgânicas e Serviços de Acção Social, às quais tenham acesso por força da 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. A obrigação referida nos números anteriores é extensível aos agentes, funcionários e colaboradores do prestador de serviços, bem como é extensível a terceiros que o mesmo envolva.

4. Exclui-se do dever de sigilo previsto, a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pelo prestador de serviços, 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 6.ª

Prazo do dever de sigilo

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

Cláusula 7.ª

Preço contratual

1. Pela prestação de serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o Instituto Politécnico do Porto / Unidade Orgânica / Serviços de Acção Social deve pagar ao prestador de serviços o valor constante das faturas enviadas, relativo aos serviços efetuados, cujos preços deverão resultar da aplicação da taxa de serviço ao preço de venda do serviço a prestar e da aplicação do desconto percentual sobre o valor total da fatura.
2. As taxas devem ser aplicadas por transação, ou seja, por bilhete/voucher/visto emitido.
3. O prestador de serviços deverá garantir que o preço de venda apresentado é o **mais económico** (mais baixo).
4. O preço unitário das viagens em transporte ferroviário nacional **não pode, em qualquer caso, ser superior** ao praticado pela CP – Comboios de Portugal, E.P.E., com IVA incluído.
5. O preço a pagar pelo visto **não pode, em qualquer caso, ser superior** ao valor tabelado pelos respetivos consulados.
6. O somatório dos valores a pagar ao prestador de serviços por todas as entidades constantes do Anexo III ao presente caderno de encargos não pode, em qualquer caso, ser superior a **€1.123.850,00 (um milhão, cento e vinte e três mil, oitocentos e cinquenta euros)** para os Serviços Comuns e Unidades Orgânicas do Instituto Politécnico do Porto (P.PORTO) e, **€9.000,00€ (nove mil euros)** para os Serviços de Acção Social do Instituto Politécnico do Porto.
7. Os preços referidos no número anterior incluem todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, nomeadamente quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes ou licenças.

Cláusula 8.ª

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pelo Instituto Politécnico do Porto / Unidade Orgânica / Serviços de Acção Social, nos termos da cláusula anterior, devem ser pagas no prazo de 30 dias após a receção pelo Instituto Politécnico do Porto / Unidade Orgânica / Serviços de Acção Social das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação respetiva.
2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a emissão dos documentos de viagem e/ou alojamento, transfer, visto, inscrição em conferência e similares.
3. As faturas referidas no n.º 1 devem discriminar os valores por tipo de serviço/reserva e ser emitidas e enviadas por entidade, cujas moradas constam no Anexo III ao presente caderno de encargos.
4. Em caso de discordância por parte do Instituto Politécnico do Porto / Unidade Orgânica / Serviços de Acção Social, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao prestador de serviços, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o prestador de serviços obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
5. Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1, a fatura é paga, preferencialmente, através de transferência bancária.
6. Sempre que haja lugar a contrato escrito sujeito a fiscalização prévia do Tribunal de Contas, a obrigação prevista nos números anteriores da presente cláusula terá efeitos nos termos do art.º 45.º da Lei 98/97, de 26 de agosto, na sua redação atual, e da confirmação do pagamento dos respetivos emolumentos, nos termos previstos no n.º 2 do art.º 7.º do Decreto-Lei n.º 66/96, de 31 de maio.

Cláusula 9.ª

Sanções

1. O incumprimento dos requisitos técnicos da prestação de serviços ou dos níveis de serviço (tempos de resposta) definidos no presente caderno de encargos, determina a aplicação de sanções pecuniárias pelo Instituto Politécnico do Porto / Unidade Orgânica / Serviços de Acção Social à entidade prestadora de serviços, nos termos seguintes:
   a) Pelo incumprimento, na média do trimestre, de qualquer um dos tempos de resposta previstos no n.º 2 do ponto B do Anexo I do presente caderno de encargos, é aplicada uma sanção de €500,00 por cada nível de serviço não cumprido;
   b) Pelo incumprimento de cada dia de qualquer um dos tempos definidos nos pontos 6.3 e 6.4 do ponto A do Anexo I do presente caderno de encargos, é aplicada uma sanção de €500,00;
   c) Caso a taxa de erros e/ou enganos na faturação e em quaisquer outras situações que não cumpram, por motivo imputável ao prestador de serviços, as especificações exigidas e pedidos realizados pela entidade adjudicante, seja superior a 1%, é aplicada uma sanção com base no percentual de erros, multiplicado pelo valor de faturação mensal;

d) Pelo incumprimento do n.º 1.4 do ponto B do Anexo I do presente caderno de encargos, é aplicada uma sanção de €500,00 por semana, até à efetiva resolução do incumprimento em causa.

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 10.ª

Resolução do contrato por parte do contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o Instituto Politécnico do Porto / Serviços de Acção Social pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviço 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 prestador de serviço.

Cláusula 11.ª

Resolução do contrato por parte do prestador de serviço

1. Sem prejuízo de outras situações de grave violação das obrigações assumidas pelo contraente público especialmente previstas no contrato e independentemente do direito de indemnização, o cocontratante tem o direito de resolver o contrato nas seguintes situações:

   a) Incumprimento de obrigações pecuniárias pelo contraente público por período superior a seis meses; ou

   b) Quando o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros.

2. Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração ao contraente público, produzindo efeitos 30 dias após a receção dessa declaração, salvo se o contraente público cumprir as obrigações em atraso nesse prazo, acrescidas dos juros de mora a que houver lugar.

Cláusula 12.ª

Comunicações e notificações

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 CCP, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados no contrato.

2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes do contrato deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 13.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato contam-se nos termos do artigo 471.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 14.ª

Resolução de litígios – Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 15.ª

Legislação aplicável

O contrato é regulado pelo CCP e pela demais legislação portuguesa aplicável.

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

A. SERVIÇOS A CONTRATAR

O Instituto Politécnico do Porto pretende contratar serviços de agência de viagens, fazendo parte os seguintes serviços:

1. **Serviços de transporte aéreo** – consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais, designadamente:
   - 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, para 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. **Serviços de alojamento** – consulta, reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional, designadamente:
   - 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, para 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. **Serviços de transporte ferroviário** – consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais, designadamente:

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, para 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. **Serviços de aluguer de viaturas (rent-a-car)** – consulta, reserva e emissão de vouchers de aluguer de viatura em território nacional e internacional, sendo que a prestação deste serviço só poderá ser efetuada quando associada a pelo menos um dos serviços indicados nos pontos 1, 2 e 3;

4.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;

4.2. Reserva e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;

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

4.4. Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.;

4.5. Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final;

4.6. Disponibilização de informação sobre o aluguer de viaturas (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar todos os dados do aluguer de acordo com o solicitado;

4.7. Negociação de tarifas preferenciais com empresas de rent-a-car, para utilização da entidade adquirente;

4.8. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com empresas de rent-a-car no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;

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

4.10. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das empresas de rent-a-car a favor da entidade adquirente, sempre que existam.

5. Outros serviços complementares – transfers, vistos e/ou entrega de documentação.

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

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

5.3. Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, vouchers, vistos) nas instalações da entidade adquirente, ou em locais definidos caso a caso;

5.4. Inscrição em conferências, seminários, exposições e similares.

6. Disponibilização de uma *self booking tool*, incluindo a parametrização e formação de utilizadores, para todas as unidades orgânicas do IPP, sustentada numa base de *workflow*, com diferentes níveis de acesso e aprovação, a qual permita definir, consultar, gerir e reservar: Políticas de viagens por tipo de Passageiro, por origem/Destino, por fornecedor, por tipo de Serviço (Aéreo, Hoteleiro, Aluguer de Automóvel), com combinação de companhias de *Low-Cost* e com companhias regulares.

6.1. O Instituto pretende poder ter a possibilidade de efetuar pesquisas e reservas *on-line*, através de uma plataforma específica disponibilizada para o efeito, sem qualquer encargo de utilização da mesma.

6.2. A plataforma deverá permitir:

6.2.1. Ter vários utilizadores com perfis distintos, obrigando à existência de *Workflow* de Aprovação (perfil de pesquisa e perfil de aprovador);

6.2.2. Combinação de companhias de *Low-Cost* com companhias regulares;

6.2.3. Definir diferentes tipos de fornecedores;

6.2.4. Controlo de faturação por Centros de Custo/Projeto;

6.2.5. Disponível para plataformas móveis (iPhone e Android);

6.2.6. Emissão de relatórios dos serviços e controlo de custos.

6.3. A parametrização deverá ocorrer no prazo máximo de 10 dias úteis após apresentação da plataforma, a ocorrer no prazo máximo de 5 dias úteis após o início do contrato.

6.4. A formação deverá ocorrer no prazo máximo de 5 dias úteis após a conclusão das parametrizações.

6.5. A pedido do Instituto Politécnico do Porto, pode ser solicitada a realização de duas sessões adicionais de formação sem qualquer custo.

B. CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

1. O prestador de serviços deverá assegurar:

1.1. A consulta e informação dos requisitos para a prestação do serviço (por ex.: vistos, necessidade de passaporte, validade do passaporte, etc), verificação das características que sejam críticas à segurança e funcionamento adequados do serviço (estabilidade

política do país de destino, condições sanitárias, vacinação obrigatória, taxas turísticas a pagar, entre outras) e informações de potenciais greves das companhias aéreas;

1.2. A procura constante do melhor preço tendo em conta os requisitos do serviço do cliente nos diversos sistemas disponíveis;

1.3. A existência de um gestor de conta e um seu substituto, que possa ser contactado em todos os dias úteis, no horário normal (9h00m às 19h00m), para esclarecimento de questões técnicas e/ou comerciais, decorrentes da prestação de serviços;

1.4. A assistência nos aeroportos de Porto e Lisboa para apoio nos procedimentos de *check in* e despacho de bagagem, ou na resolução de algum imprevisto de última hora.

2. No que se refere a **tempos de resposta**, o prestador de serviços deverá assegurar:

2.1. As respostas aos pedidos de serviços, designadamente, orçamentos, alterações, esclarecimentos, entre outros, sejam efetuadas no prazo de 4 horas após a solicitação por meio eletrónico e, em casos de urgência e imprevisibilidade, no prazo de 1 hora, desde que o pedido o evidencie;

2.2. As emissões e entrega de documentações sejam efetuadas no prazo de 4 horas após a confirmação da emissão dos serviços e, em casos de urgência e imprevisibilidade, no prazo de 1 hora;

2.3. As respostas às reclamações e sugestões deverão comunicadas em prazo inferior a cinco dias.

3. Execução dos serviços

3.1. Os serviços deverão ser executados mediante **nota de encomenda** enviada pelo Instituto Politécnico do Porto / Unidade Orgânica / Serviços de Acção Social.

3.2. O Instituto Politécnico do Porto / Unidade Orgânica / Serviços de Acção Social reserva-se no direito de consultar outras agências de viagens, operadores e/ou unidades hoteleiras, obrigando-se o adjudicatário a acompanhar o preço mais baixo, desde que reunidas as mesmas especificações e condições do serviço requerido.

3.3. O Instituto Politécnico do Porto / Unidade Orgânica / Serviços de Acção Social, ao abrigo do direito de consulta a outras agências de viagens, operadores e/ou unidades hoteleiras, pode ainda apresentar ao adjudicatário outras alternativas que se afigurem mais vantajosas.

3.4. O Instituto Politécnico do Porto / Unidade Orgânica / Serviços de Acção Social pretende que todos os orçamentos enviados e faturas emitidas mencionem o preço antes e depois de aplicada a taxa de serviço, bem como eventuais taxas de desconto e as taxas devidas.

3.5. Os valores deverão ser discriminados por reserva e tipo de serviço.

ANEXO II – PERFIL DE UTILIZAÇÃO

Identificação das Necessidades: o perfil de utilização do Instituto Politécnico do Porto, suas Unidades Orgânicas e Serviços de Acção Social encontra-se caracterizado na tabela seguinte.

O número de serviços é estimado com base em dados históricos, não ficando, para todos os efeitos, o Instituto Politécnico do Porto vinculado ao perfil de serviço apresentado.

TIPOLOGIA	N.º DE SERVIÇOS PERÍODO DE UM ANO
SERVIÇOS DE TRANSPORTE AÉREO	423
SERVIÇOS DE ALOJAMENTO	859
SERVIÇOS DE TRANSPORTE FERROVIÁRIO	58
SERVIÇO DE ALUGUER DE VIATURAS (RENT-A-CAR)	61
OUTROS SERVIÇOS COMPLEMENTARES – TRANSFERS, VISTOS E/OU ENTREGA DE DOCUMENTAÇÃO	65

ANEXO III – MORADAS E NÚMEROS DE TELEFONE DE REFERÊNCIA

ENTIDADES QUE INTEGRAM O GRUPO INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO

ENTIDADE DE FATURAÇÃO	MORADA	CONTACTO
SC – Serviços Comuns do Instituto Politécnico do Porto	Rua Dr. Roberto Frias, 712 4200-465 Porto	225 571 000
ISCAP – Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto	Rua Jaime Lopes Amorim, s/n 4465-004 S. Mamede de Infesta	229 050 000
ESE – Escola Superior de Educação	Rua Dr. Roberto Frias, 602 4200-465 Porto	225 073 460
ESMAE – Escola Superior de Música e Artes do Espetáculo	Rua da Alegria, 503 4000-045 Porto	225 193 760
ESHT – Escola Superior de Hotelaria e Turismo	Rua D. Sancho I, 981 4480-876 Vila do Conde	252 291 700
ESMAD – Escola Superior de Media Artes e Design	Rua D. Sancho I, 981 4480-876 Vila do Conde	252 291 700
ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão	Rua do Curral, Casa do Curral, Margaride 4610-156 Felgueiras	255 314 002
ESS – Escola Superior de Saúde	Rua Dr. António Bernardino de Almeida, 400 4200-072 Porto	222 061 000
SAS – Serviços de Acção Social	Rua Dr. Roberto Frias, 712 4200-465 Porto	225 573 710