

Concurso Público Nº 4/2022

**Prestação de serviços de viagens, transportes aéreos, aluguer
de viaturas e alojamento
para o Instituto Politécnico de Santarém**

CADERNO DE ENCARGOS

CAPÍTULO I**DISPOSIÇÕES GERAIS****Cláusula 1.ª****Objeto**

1. 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 viagens, transportes aéreos, aluguer de viaturas e alojamento para o Instituto Politécnico de Santarém*, através das suas Unidades Orgânicas (U.O.'s) identificados no Caderno de Encargos e conforme especificações técnicas, quantidades e outros, definidos nos Anexos A, B, C e D do mesmo.
2. Sem prejuízo do disposto nos anexos do presente caderno de encargos, os serviços de viagens previstos no número anterior englobam os serviços de transportes aéreos, serviços de alojamento e ainda os serviços complementares de transferes, vistos e entrega de documentação.
3. Os serviços de transportes aéreos englobam a emissão, alteração e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais.
4. Os serviços de alojamento englobam a emissão, alteração e cancelamento de vouchers de alojamento em território nacional e internacional.
5. Os serviços complementares englobam a emissão, alteração e cancelamento de transferes; a emissão, alteração e cancelamento de vistos; e a emissão e entrega, a alteração de entrega e o cancelamento de entrega de documentação.

Cláusula 2.ª**Contrato**

1. O contrato será reduzido a escrito e composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a. Os suprimientos 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 referidos no n.º 2, o adjudicatário obriga-se igualmente a respeitar, no que lhe seja aplicável, as normas europeias e portuguesas, as especificações e homologações de organismos oficiais e fabricantes ou entidades detentoras de patentes.

Cláusula 3.ª

Vigência

1. O contrato mantém-se em vigor, desde a sua assinatura, e será válido por um período de 36 meses, de acordo com o disposto no presente Caderno de Encargos, em conformidade com as peças do procedimento e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.
2. O contrato poderá ter o seu término antes do prazo referido no nº anterior, caso se atinja o valor contratual previsto na proposta que venha a ser adjudicada.

Cláusula 4.ª

Preço Base

1. O preço base global do procedimento é de **210.000,00€** (Duzentos e dez mil euros), não incluindo o Imposto sobre o Valor Acrescentado, valor máximo que o

IPSantarém se dispõem a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato a celebrar.

2. O preço apresentado pelos concorrentes não pode ser superior, sob pena de exclusão da proposta, ao parâmetro base do preço previsto no número anterior.

CAPÍTULO II

Obrigações contratuais

Secção I

Obrigações do prestador de serviços

Cláusula 5.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 decorrem para o prestador de serviços a obrigação de assegurar todos os serviços associados ao serviço de viagens, de acordo com o descrito no ANEXO A (especificações técnicas dos serviços a fornecer) deste 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 exigidos para o efeito;
2. O prestador de serviços fica ainda obrigado a:
 - a Designar um gestor/coordenador de viagem e um seu substituto para assegurar que o fluxo diário de pedidos seja processado conforme o contratualizado neste Caderno de Encargos, e assegura a aplicação ao IPSantarem, de tarifas negociadas com companhias aéreas e com unidades hoteleiras preferenciais, nacionais e internacionais;
 - b Assegurar o contacto telefónico e eletrónico nas 24 horas do dia, nos 365 dias do ano, para apoio aos viajantes ou para resolução de situações urgentes, fora do horário laborar normal, período dentro do qual deverão ser utilizados os meios normais de contacto;

- c Prestar assistência nos aeroportos do Porto, Lisboa e Faro, para apoio nos procedimentos de check-in e despacho de bagagem ou na resolução de algum imprevisto de última hora
- d Comunicar, antecipadamente, ao IPSantarem, qualquer facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação de qualquer dos serviços objeto do presente procedimento, ou implique o incumprimento de qualquer outra das suas obrigações;
- e Fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários e adequados à prestação do serviço;
- f Comunicar qualquer facto que, ocorrendo durante a execução do contrato, se demonstre relevante para a normal prestação dos serviços e para a execução contratual, nomeadamente, a alteração da denominação social ou dos seus representantes legais.

Cláusula 6.ª

Objeto e prazo do dever de sigilo

1. O prestador de serviços deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao contraente público, 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 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.
4. 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.

Secção II

Obrigações do Contraente público

Cláusula 7.^a

Preço contratual

1. Pelo fornecimento dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, o contraente público deve pagar ao prestador de serviços o preço constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor, se este for legalmente devido.
2. As taxas devem ser aplicadas por unidade/transação, ou seja, por bilhete, voucher, visto emitido.
3. O prestador de serviços deverá garantir o preço 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 de valores a pagar ao prestador dos serviços, não pode ser superior a 210.000,00€ (Duzentos e dez mil euros).
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. A quantia devida pelo contraente público, nos termos da cláusula anterior, deve ser paga no prazo de 60 dias, após a receção das respetivas faturas.

2. Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida com a emissão dos documentos de viagem e/ou alojamento, transfer, visto ou outros.
3. Em caso de discordância por parte do contraente público, 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.
4. O fornecedor poderá optar pela emissão de faturas eletrónicas, observando o disposto no artigo 299º-B do CCP.
5. As faturas emitidas devem discriminar os valores por tipo de serviço/reserva e conter a referência ao contrato e compromisso respetivo
6. Os pagamentos são efetuados por transferência bancária, após a receção das respetivas faturas nas instalações das U. O.'s.

Cláusula 9.ª

Especificações técnicas

O fornecedor obriga-se a cumprir as especificações técnicas que constam do Anexo A deste Caderno de Encargos.

Cláusula 10.ª

Local da entrega

Os serviços (reservas) devem ser entregues/encaminhados para os locais indicados no Anexo D deste Caderno de Encargos.

Capítulo III

Penalidades Contratuais, Força Maior e resolução do contrato

Cláusula 11.ª

Sanções por incumprimento dos níveis de serviço

1. No caso de incumprimento dos níveis de serviço e condições do fornecimento previstas no contrato por causa imputável ao adjudicatário, serão aplicadas as sanções definidas no Anexo B do presente Caderno de Encargos.

2. O valor acumulado das sanções não pode exceder 20% do preço contratual, em conformidade com o artigo 329.º do CCP, sem prejuízo da aplicação do n.º 3 do mesmo normativo.

Cláusula 13.ª

Força maior

1. Não podem ser impostas penalidades ao prestador de serviços, 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 prestador de serviços, na parte em que intervenham;
 - b) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços 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 prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;
 - d) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - e) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços 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 prestador de serviços 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 14.ª

Resolução por parte do contraente público

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução do contrato previsto na lei, o contraente público pode resolver o contrato, a título sancionatório, no caso de o prestador de serviços violar de forma grave ou reiterada qualquer das obrigações que lhe incumbem, designadamente nos seguintes casos.
2. O direito de resolução referido no número anterior exerce-se mediante declaração enviada ao prestador de serviços e não determina a repetição das prestações já realizadas, a menos que tal seja determinado pelo contraente público.

Cláusula 15.ª

Resolução por parte do prestador de serviços

1. Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o prestador de serviços pode resolver o contrato quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de seis meses ou o montante em dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros;
2. O direito de resolução é exercido por via judicial.
3. Nos casos previstos no n.º 1, o direito de resolução pode ser exercido mediante declaração enviada ao contraente público, 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.

4. A resolução do contrato nos termos dos números anteriores não determina a repetição das prestações já realizadas pelo prestador de serviços, cessando, porém, todas as obrigações deste ao abrigo do contrato, com exceção daquelas a que se refere o artigo 444.º do Código dos Contratos Públicos por remissão do artº 451º do mesmo código.

Capítulo IV

Seguros

Cláusula 16.ª

Foro competente

Para resolução de todos os litígios decorrentes do contrato fica estipulada a competência do Tribunal Administrativo do Círculo de Leiria ou de outro que lhe suceda na jurisdição, com expressa renúncia a qualquer outro.

Cláusula 17.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

A subcontratação pelo prestador de serviços e a cessão da posição contratual por qualquer das partes depende da autorização da outra, nos termos do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 18.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 Código dos Contratos Públicos, 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 19.ª**Patentes, licenças e marcas registadas**

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

Cláusula 20.ª**Gestor do contrato**

Em cumprimento do artº 290-A do CCP, o gestor do contrato designado, será a Chefe de Divisão de Contratação e Património.

Cláusula 21.ª**Contagem dos prazos**

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

- a) Não se inclui na contagem do prazo o dia em que ocorrer o evento a partir do qual o mesmo começa a correr;
- b) Os prazos são contínuos, não se suspendendo nos sábados, domingos e feriados;
- c) O prazo fixado em semanas, meses ou anos, a contar de certa data, termina às 24 horas do dia que corresponda, dentro da última semana, mês ou ano, a essa data; se no último mês não existir dia correspondente, o prazo finda no último dia desse mês;
- d) O prazo que termine em sábado, domingo, feriado ou em dia em que o serviço, perante o qual deva ser praticado o ato, não esteja aberto ao público, ou não funcione durante o período normal, transfere-se para o 1.º dia útil seguinte.

Cláusula 22.ª**Legislação aplicável**

O contrato é regulado pelo CCP e pela legislação portuguesa.

Anexos - Especificações Técnicas Mínimas

Anexo A - Serviços

I.1 - Serviços a contratar

A - Transporte aéreo – pesquisa, reserva, emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais, designadamente:	A.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação; A.2. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis; A.3. Apresentação de opções de low-cost sempre que estas estejam disponíveis; A.4. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais; A.5. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adquirente através de correio eletrónico; A.6. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.; A.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); A.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;
--	---

	A.9. Negociação de um desconto sobre a tarifa full-flex em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente; A.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; A.11. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade; A.12. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da entidade adquirente, sempre que existam
B – Alojamento – pesquisa, reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional, designadamente:	B.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação; B.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento; B.3. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional; B.4. Emissão e envio para entidade adquirente de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível; B.5. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.; B.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); B.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; B.8. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adquirente; B.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; B.10. Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade; B.11. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da entidade adquirente, sempre que existam
C - Transportes ferroviários – pesquisa, reserva e emissão de títulos de transporte nacional e internacional, designadamente:	C.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação; C.2. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais; C.3. Emissão e envio para a entidade adquirente de bilhetes eletrónicos, sempre que as companhias de transporte ferroviário o permitam;

	C.4. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.; C.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; C.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; C.7. Negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente; C.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; C.9. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade; C.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
--	---

D - Aluguer de viaturas – pesquisa, reserva e emissão de aluguer de viaturas em território nacional e internacional, sendo que este serviço será sempre prestado em conjunto com outros dos indicados nos pontos A, B e C	D.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação; D.2. Reserva e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional; D.3. Emissão e envio para a entidade adquirente de vouchers eletrónicos sempre que seja possível; D.4. Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.; D.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;
Rent-a-car (viaturas ligeiras ou de passageiros)	D.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; D.7. Negociação de tarifas preferenciais com empresas de rent-a-car, para utilização da entidade adquirente; D.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; D.9. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;

	D.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
E - Outros serviços associados, designadamente: transferes, vistos e/ou entrega de documentação	E.1. Transferes – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel; E.2. Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do “viajante”; E.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; E.4. Inscrição em conferências

I.2 - Serviços a assegurar

O prestador de serviços deverá assegurar:

I.2.1 - Serviços a assegurar
I.2.1.1- 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; I.2.1.2- A procura constante do melhor preço tendo em conta os requisitos do serviço do cliente nos diversos sistemas disponíveis; I.2.1.3- 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 18h00m), para esclarecimento de questões técnicas e/ou comerciais, decorrentes da prestação de serviços; I.2.1.4- 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.

I.2.2 - Tempos de resposta

I.2.2.1- 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;

I.2.2.2- 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;

I.2.2.3- As respostas às reclamações e sugestões deverão ser comunicadas em prazo inferior a cinco dias.

I.2.3. Execução dos serviços

I.2.3.1- Os serviços deverão ser executados mediante nota de encomenda enviada pelo IPSantarem.

I.2.3.2- O IPSantarem 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.

I.2.3.3- O IPSantarem, 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.

I.2.3.4- O IPSantarem 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.

I.2.3.5- Os valores deverão ser discriminados por reserva e tipo de serviço.

I.3 – Tipologia dos Serviços a assegurar

O prestador de serviços deverá assegurar:

Viagens	s/ limites
Alojamento	s/ limites

Transporte ferroviários	s/ limites
Aluguer de viaturas (Rent-a-car)	s/ limites
Outros serviços	s/ limites

Anexo B - Níveis de serviço e sanções por incumprimento

Níveis de serviço e sanções	
Níveis de serviço	Sanções
II.1 – garantir atendimento por correio eletrónico todos os dias úteis, das 9h (nove horas) às 18h (dezoito horas), assegurando um tempo máximo de 2 (duas horas) para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico	Por cada incumprimento é aplicada uma sanção de 6€ por hora, até ao limite de 600€, para além das duas horas previstas nos níveis de serviço
II.2 – garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 1% (um por cento), na faturação e em quaisquer outras situações que não cumpram, por motivo imputável ao prestador do serviço, as especificações exigidas pela entidade adquirente e pedidos efetuados pela entidade adquirente.	Pelo incumprimento, é aplicada uma sanção com base no percentual de erros, multiplicado pelo valor de faturação mensal
II.3 – garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário	Por cada incumprimento é aplicada uma sanção de 6€ por dia, até ao limite de 600€, para além dos cinco dias previstos nos níveis de serviço
II.4 – garantir o prazo máximo de 24 h para entrega dos orçamentos e, em casos de urgência e imprevisibilidade, o prazo máximo de 3 horas para entrega dos orçamentos	Pelo incumprimento é aplicada uma sanção de 600€ (seiscentos euros), por cada incumprimento.

Anexo C - Especificações - Obrigações

requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços

III.1 – No âmbito do objeto do contrato, 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 das entidades adjudicantes;
- d) Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupança;
- e) Análise dos relatórios estatísticos de poupanças por viagem / estadia;
- f) Controlo dos desvios face aos objetivos e implementação de ações corretivas;
- g) Coordenação com o responsável operacional de cada entidade adjudicante para assegurar uniformidade dos serviços;
- h) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
- i) Ser acreditado pela International Air Transport Association (IATA);
- j) Manter acesso a um sistema de distribuição global (GDS – Global Distribution System);
- k) Prestar atendimentos pelos seguintes canais: telefónico, e-mail e presencial.

III.2 - O prestador de serviço obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:

- a) Garantir atendimento presencial todos os dias úteis das 9h às 18h;
- b) Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h às 18h,
- c) Garantir atendimento por correio eletrónico todos os dias úteis das 9h às 18h, assegurando um tempo máximo de 2 horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico;
- d) Garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 1%, na faturação e em quaisquer outras situações que não cumpram, por motivo imputável ao prestador do serviço, as especificações exigidas pela entidade adjudicante e pedidos efetuados pela entidade adjudicante;

- e) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;
- f) Assegurar a emissão dos relatórios de gestão, quando solicitados;
- g) Assegurar a existência de um gestor de cliente que, possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 18h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;
- h) Garantir o prazo máximo de 24 horas para a entrega de orçamentos e em casos de urgência e imprevisibilidade o prazo máximo será de 3 horas para entrega de orçamentos.

Anexo D – Unidades Orgânicas do IPSantarem

Locais e moradas

Local		Unidade Orgânica a faturar
Campus Andaluz em Santarém	Nº1	Instituto Politécnico de Santarém - Serviços Centrais NIF: 501 403 906 Complexo Andaluz - Apartado 279 2001-904 Santarém Telefone: +351 243 309 520
	Nº 2	Escola Superior de Gestão e Tecnologia de Santarém - ESGTS NIF: 501 403 906 Complexo Andaluz - Apartado 295 2001-904 Santarém Telefone: +351 243 303 200
	Nº 3	Escola Superior de Educação de Santarém - ESES NIF: 501 403 906 Complexo Andaluz - Apartado 131 2001-904 Santarém Telefone: +351 243 309 180
Escola Superior Agrária Santarém	Nº 4	Escola Superior Agrária - ESAS NIF: 501 403 906 Quinta do Galinheiro 2001-904 Santarém Telefone: +351 243 307 300

Escola Superior de Saúde Santarém	Nº 5	Escola Superior de Saúde - ESSS NIF: 501 403 906 Quinta do Mergulhão - Sr.ª da Guia 2005-075 Santarém Telefone: +351 243 307 200
Escola Superior de Desporto de Rio Maior Rio Maior	Nº 6	Escola Superior de Desporto de Rio Maior NIF: 501 403 906 Av. Dr. Mário Soares, n.º 110 2040-413 Rio Maior Telefone: +351 243 999 280

1. Preço Base sem IVA: **210.000€**
2. Não são admitidas propostas variantes
3. Prazo de validade das propostas: 66 dias
4. Prazo de execução: 36 meses

6. Classificação Estatística de Produtos por Atividade (CPA), relativa ao Vocabulário Comum para os Contratos Públicos (CPV) a que se refere o Regulamento (CE) nº 213/2008 da Comissão de 28 de novembro de 2007- Código CPV – 63516000-9 – serviços de gestão de viagens