



MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR

INSTITUTO POLITÉCNICO DE PORTALEGRE

CADERNO DE ENCARGOS

Concurso Público

Proc_CP_VA/176/IPP_2022

**Prestação de Serviços de Viagens e Alojamento - Instituto Politécnico de Portalegre-
2022-2023”**

INSTITUTO POLITÉCNICO DE PORTALEGRE

PRAÇA DO MUNICÍPIO, N.º 11

7300-110 Portalegre

Telefone nº 245301500

Telefax nº245330353

email: geral@ipportalegre.pt

julho

2022



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 a **“Aquisição de serviços de transporte aéreo, alojamento, transporte ferroviário, aluguer de viaturas /rent-a-car e outros serviços complementares para o Instituto Politécnico de Portalegre_2022_2023”**, de acordo com as especificações técnicas definidas no **Anexo A** do Caderno de Encargos e a legislação vigente, estando previstos os seguintes serviços:

- 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) Serviço 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 a), b) e c);
- e) Outros serviços complementares – transfers, vistos e/ou entrega de documentação no local de embarque.

2 – As quantidades de serviços de viagens mencionadas nas especificações técnicas são estimadas, pelo que a entidade adjudicante não se vincula às quantidades pois as necessidades dependem de agentes externos diversos, que não podem ser completamente previstos à priori.

Cláusula 2.ª

Documentos Contratuais

1 - O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e os seus anexos.

2 - O contrato a celebrar integra ainda 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 e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula 3.ª

Alterações ao contrato

1 - Qualquer alteração contratual deverá constar de documento escrito assinado por ambas as partes 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 30 (trinta) 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.

Cláusula 4.ª

Prazo contratual

O contrato mantém-se em vigor a partir da data da sua celebração até **31 de dezembro de 2023**, em conformidade com os respetivos termos e condições e o disposto na lei, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do contrato.

Cláusula 5.ª

Preço base do procedimento

1 - O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução do objeto do contrato a celebrar, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente caderno de encargos é



de **200.000,00€** (setenta e quatro mil, novecentos e oitenta e cinco euros), acrescidos de IVA à taxa legal em vigor, se aplicável, sendo a previsão da distribuição/ano seguinte:

- Ano de 2022 – 140.000,00€ (cento e quarenta mil euros), acrescidos de Iva à taxa legal em vigor, se aplicável;
- Ano de 2023 – 60.000,00€ (sessenta mil euros), acrescidos de Iva à taxa legal em vigor, se aplicável.

2 - O preço indicado no número anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída ao contraente público, bem como quaisquer encargos decorrentes da utilização de marcas registadas, patentes ou licenças.

3 – O valor base foi obtido através do histórico de anteriores procedimentos realizados do mesmo tipo, adequando esse valor à nova realidade e à candidatura de projetos cofinanciados aprovados.

Cláusula 6.ª

Condições de pagamento

1 – A entidade adjudicante obriga-se a pagar ao adjudicatário o valor dos serviços contratualizados de acordo com o preço constante da proposta.

2 — Para os efeitos do número anterior, a obrigação considera-se vencida decorridos 60 (sessenta) dias após aceitação pelo Instituto Politécnico de Portalegre das respetivas faturas, as quais só podem ser emitidas após vencimento das obrigações respetivas.

3 — Em caso de discordância por parte do Instituto Politécnico de Portalegre, quanto aos valores indicados nas faturas, deve este comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando este obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de novas faturas corrigidas.

4 — Desde que devidamente emitida e observado o disposto no n.º 1, as faturas serão pagas através de transferência bancária, ou outro meio que se achar conveniente.

Cláusula 7.ª

Obrigações 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 adjudicatário:

- a) Apresentar os documentos de habilitação a que estão obrigados, nos termos do artigo 81.º do CCP;



b) Fornecer os serviços à entidade adjudicante, conforme as especificações do presente caderno de encargos;

c) O adjudicatário obriga-se a recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;

d) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível o fornecimento do produto objeto do procedimento na data combinada com a pessoa responsável pelo pedido de entrega, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;

e) Não alterar as condições do fornecimento dos serviços nomeadamente as especificações do presente caderno de encargos;

f) Não subcontratar, no todo ou em parte, a execução do objeto do contrato, sem prévia autorização da entidade adjudicante;

g) 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;

h) Manter sigilo e garantir a confidencialidade, não divulgando quaisquer informações que obtenham no âmbito da formação e da execução do contrato, nem utilizar as mesmas para fins alheios àquela execução, abrangendo esta obrigação todos os seus agentes, funcionários, colaboradores ou terceiros que nelas se encontrem envolvidos;

i) Possuir todas as autorizações, consentimentos, aprovações, registos e licenças necessários para o pontual cumprimento das obrigações assumidas no contrato.

Cláusula 8.ª

Obrigações da entidade adjudicante

Constituem obrigações da entidade adjudicante:

- a) Pagar, no prazo acordado, as faturas emitidas pelo adjudicatário;
- b) Monitorizar o cumprimento contratual no que respeita às respetivas condições e aplicar as devidas sanções, em caso de incumprimento.

Cláusula 9.ª

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 ao Instituto Politécnico de Portalegre, 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 ser 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 obrigada 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 durante toda a vigência do contrato e após o termo do mesmo.

Cláusula 10.^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 recaíam;
- 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, no prazo máximo de 24 horas, com exceção das que forem do domínio público.

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 11.^a

Penalidades contratuais

1 - Pelo incumprimento de obrigações emergentes do contrato, o Instituto Politécnico de Portalegre pode exigir do adjudicatário, durante a execução dos serviços adjudicados, o pagamento de uma pena pecuniária, de montante a fixar em função da gravidade do incumprimento, nos seguintes termos:

- a) - Garantir atendimento presencial todos os dias úteis das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas): Pelo incumprimento, na média do trimestre, em mais de 15 minutos é aplicada uma sanção de 500,00 € (quinhentos euros).
- b) - Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas): incumprimento, na média do trimestre, em mais de 20 minutos é aplicada uma sanção de 500,00 € (quinhentos euros).
- c) - Garantir atendimento por correio eletrónico todos os dias úteis das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas), assegurando um tempo máximo de 2 (duas) horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico: Pelo incumprimento, na média do trimestre é aplicada uma sanção de 500,00 € (quinhentos euros).
- d) - 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 multiplicados pelo valor de faturação mensal.
- e) - Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário: Pelo incumprimento, na média do trimestre é aplicada uma sanção de 500 € (quinhentos euros).
- f) - Assegurar a existência de um gestor de cliente que possa ser contactado todos os dias úteis das 9 horas (nove horas) às 19 horas (dezanove horas), no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais



decorrentes da prestação de serviços: Pelo incumprimento é aplicada uma sanção de 500,00 € (quinhentos euros), por semana, até à efetiva resolução do incumprimento em causa.

g) - Garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e em casos de urgência e imprevisibilidade o prazo máximo será de 5 horas para entrega de orçamentos: Pelo incumprimento é aplicada uma sanção de 100,00 € (cem euros), por cada incumprimento.

2 — Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, o Instituto Politécnico de Portalegre pode exigir-lhe uma pena pecuniária até ao valor do preço contratual previsto para um ano.

3 — Ao valor da pena pecuniária prevista no número anterior é deduzida a importância paga pelo adjudicatário ao abrigo do n.º 1, relativamente ao contrato cujo atraso na respetiva realização tenha determinado a resolução do contrato.

4 — Na determinação da gravidade do incumprimento, o Instituto Politécnico de Portalegre tem em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do adjudicatário e as consequências do incumprimento.

5 - O Instituto Politécnico de Portalegre pode compensar o pagamento devido ao abrigo do contrato com a pena pecuniária devida nos termos da presente cláusula.

6 — A pena pecuniária prevista na presente cláusula não obsta a que o Instituto Politécnico de Portalegre exija uma indemnização pelo dano excedente.

7- O pagamento do valor resultante da aplicação das sanções previstas é descontado na fatura relativa ao período em que se deu o fato que originou a sua aplicação ou numa das seguintes.

Cláusula 12.^a

Resolução por parte da entidade adjudicante

1 - Sem prejuízo das indemnizações legais e contratuais devidas, a entidade adjudicante pode resolver o contrato, designadamente, nos seguintes casos:

- a) Incumprimento do contrato por facto imputável ao adjudicatário, designadamente, a verificação do não cumprimento do estipulado no caderno de encargos e na proposta adjudicada;
- b) Cessão da posição contratual ou subcontratação realizadas com inobservância dos termos e limites previstos na lei ou no contrato;
- c) Incumprimento pelo adjudicatário de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato;
- d) O adjudicatário apresente insolvência ou se for declarada judicialmente;
- e) Se o valor acumulado das sanções contratuais com natureza pecuniária exceder o limite previsto no



n.º 2 do art.º 329.º do CCP;

- f) Em caso de resolução do contrato por incumprimento do adjudicatário, a entidade adjudicante pode exigir uma pena pecuniária até ao valor de 20% do valor contratual

Cláusula 13.ª

Resolução por parte do adjudicatário

1 - Sem prejuízo de outros fundamentos de resolução previstos na lei, o adjudicatário pode resolver o contrato nos seguintes casos:

- a) Alteração anormal e imprevisível das circunstâncias, desde que não implique grave prejuízo para a realização do interesse público subjacente à relação jurídica contratual ou, quando a manutenção do contrato ponha manifestamente em causa a viabilidade económico-financeira do adjudicatário ou se revele excessivamente onerosa, devendo, neste último caso, ser devidamente ponderados os interesses públicos e privados em presença;
- b) Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável à entidade adjudicante;
- c) Incumprimento pela entidade adjudicante de decisões judiciais ou arbitrais respeitantes ao contrato;
- d) Incumprimento de obrigações pecuniárias pela entidade adjudicante por período superior a seis meses, ou quando o montante da dívida exceda 25% do preço contratual, excluindo juros, quando qualquer montante que lhe seja devido esteja em dívida há mais de 60 dias;

2 - O direito de resolução é exercido por via judicial ou por arbitragem.

Cláusula 14.ª

Subcontratação e cessão da posição contratual

1 - O contrato tem carácter intuitu personae, pelo que o adjudicatário não pode subcontratar, no todo ou em parte, a execução do seu objeto.

2 – Excetua-se da proibição do número anterior a subcontratação que seja objeto de autorização prévia e por escrito da entidade adjudicante.

3 - Em caso de subcontratação, o adjudicatário mantém-se plenamente responsável pela prestação dos serviços objeto do contrato.



Cláusula 15.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 16.ª

Gestor do Contrato

- 1 - Para os efeitos do previsto no art.º 290º-A do Código dos Contratos Públicos, no momento da adjudicação, será designado, por decisão do Órgão Competente para a decisão de contratar o Gestor de Contrato, com a função de acompanhar permanentemente a execução deste, não tendo o mesmo delegação de poderes para adoção de qualquer medida prevista no número seguinte.
- 2 - Caberá ao gestor de contrato a comunicação imediata ao órgão Competente, de todo e qualquer desvio, defeito ou anomalia que seja detetado na execução do contrato, propondo em relatório fundamentado as medidas corretivas que, em cada caso, se revelem adequadas.

Cláusula 17.ª

Proteção de dados

- 1 - As partes obrigam-se durante a vigência do contrato e após a sua cessação, a não ceder, revelar, utilizar todos e quaisquer elementos ou informações que tenham sido confiados pela contraparte ou de que tenham tido conhecimento por força do presente contrato.
- 2 - Os dados pessoais a que o adjudicatário tenha acesso ou abrigo do presente contrato serão tratados na estrita observância com as instruções do Instituto Politécnico e nos termos do Regulamento de Proteção de Dados.
- 3 - O Adjudicatário compromete-se a não copiar, reproduzir, adaptar, difundir, transmitir ou divulgar quaisquer informações ou dados referentes a terceiros que tenha tido conhecimento por força do presente contrato.
- 4 - As partes obrigam-se a cumprir, nos seus precisos termos, o disposto no Regulamento de Proteção de Dados.



Cláusula 18.ª

Foro competente

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

Cláusula 19.ª

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato são contínuos, correndo em sábados, domingos e dias feriados.

Cláusula 20.ª

Cláusula Transitória

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

Em tudo quanto se mostrar omissa no presente contrato aplicar-se-á os preceitos gerais constantes da legislação regulamentadora da aquisição de bens e serviços em vigor, e, bem assim, o para o efeito disposto ao nível do Código dos Contratos Públicos.

Ponto único:

- Obrigações contratuais:

Com a outorga do presente contrato, obriga-se o **Segundo Outorgante**, na qualidade de adjudicatário, a respeitar integralmente os Princípios de Qualidade e Responsabilidade Social em vigor na Entidade Adjudicante, bem como o Código de Ética desta, os quais se mostram como disponíveis para consulta no sítio <https://www.ipportalegre.pt/pt/sobre-nos/qualidade/sistema-de-gestao-da-responsabilidade-social/>

Instituto Politécnico de Portalegre, 20 de julho de 2022

O Presidente,

Assinado por: **LUÍS CARLOS LOURES**
Num. de Identificação: 12048376
Certificado por: **Diário da República Eletrónico**.
Atributos certificados: **Presidente - Instituto Politécnico de Portalegre**.



ANEXO A

Especificações Técnicas

I- Serviços de viagens a adquirir

1 - Os serviços a prestar no âmbito do presente procedimento terão de cumprir as especificações técnicas e níveis de serviços previsto na legislação em vigor e no presente Caderno de Encargos.

2 – Serviços estimados:

<i>Tipologia</i>	<i>Quantidade Estimada</i>
Transporte aéreo nacional	6
Transporte aéreo internacional - Europa	150
Transporte aéreo internacional - Intercontinental	120
Reserva alojamento nacional	150
Reserva alojamento internacional	120
Transporte ferroviário nacional	20
Transporte ferroviário internacional	20
Aluguer de viatura nacional	30
Aluguer de viatura internacional	20
Transfer	40
Vistos	10
Entrega de documentação física em locais a definir	20

3 - As quantidades mencionadas representam meras estimativas (referência 2021_22), não vinculando a entidade adjudicante ao pagamento de quaisquer quantidades mínimas nem a esgotar as quantidades mencionadas no ponto 2.

4 – O excedente do valor contratual, estimado para 2022, será transitado para o ano seguinte.

4 - O tarifário do alojamento deve obedecer no máximo ao nível para 3 estrelas ou equivalente, sempre que possível.

5 - A prestação de serviço tem início a contar da data da celebração do contrato.

II- Especificações da prestação de serviços de viagens:

A prestação do serviço de viagens descreve-se da seguinte forma:

1. Transporte aéreo

- O valor da componente aérea não poderá ser superior a mais de 25% da média dos valores das seguintes plataformas on-line: e-Dreams, Momondo e Rumbo;



- Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;
- Apresentação de opções de low-cost sempre que estas estejam disponíveis;
- Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;
- Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adquirente através de correio eletrónico;
- Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;
- 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);
- 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;
- Negociação de um desconto sobre a tarifa full-flex em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;
- 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;
- Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
- Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da entidade adquirente, sempre que existam.

2. Alojamentos

- O valor da componente aérea não poderá ser superior a mais de 25% da média dos valores das seguintes plataformas on-line: Booking, Trivago e Expedia;
- Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
- Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
- Emissão e envio para entidade adquirente de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível;
- Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;
- 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);

- 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;
- Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adquirente;
- 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;
- Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;
- Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da entidade adquirente, sempre que existam.

3. Transporte ferroviário

- Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais;
- Emissão e envio para a entidade adquirente de bilhetes eletrónicos, sempre que as companhias de transporte ferroviário o permitam;
- Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;
- 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);
- 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;
- Negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;
- 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;
- Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;
- Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias de transporte ferroviário a favor da entidade adquirente, sempre que existam.



4. Aluguer de viaturas (rent-a-car)

- Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- Reserva e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;
- Emissão e envio para a entidade adquirente de vouchers eletrónicos sempre que seja possível;
- Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.;
- 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;
- 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;
- Negociação de tarifas preferenciais com empresas de rent-a-car, para utilização da entidade adquirente;
- 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;
- Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
- Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das empresas de rent-a-car a favor da entidade adquirente, sempre que existam.

5. Outros Serviços Complementares (de aquisição opcional pelas entidades adquirente)

- Transferes – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel;
- Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do “viajante”;
- Entrega de documentação – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, vouchers, vistos) nas instalações da entidade adquirente, ou em locais definidos caso a caso.

