

Aquisição de Serviços de Viagens, Transportes e Alojamento

Caderno de Encargos

Julho 2022

AD 2022-0286

Portugal Space

Bairro da Bela Vista, n.º 1, 9580-406, Vila do Porto, Santa Maria - Palácio das Laranjeiras, Estrada das Laranjeiras, n.º 197, RC, 1649-018, Lisboa TEL [+351] 21 723 10 22 – www.ptspace.pt

Parte I

Do Contrato

Artigo 1.º

Objeto

O presente Caderno de Encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência do procedimento de ajuste direto para a aquisição de serviços de viagens, transportes, alojamentos e serviços complementares, CPV 63510000-7, Serviços de agências de viagens e serviços similares

Artigo 2.º

Forma e documentos contratuais

1. A adjudicação é formalizada com a notificação da decisão de adjudicação obrigando-se o Adjudicatário a entregar toda a documentação necessária para a celebração do contrato, dentro do prazo referido na respetiva notificação de adjudicação
2. O contrato será reduzido a escrito, após a aprovação da minuta pela entidade competente.
3. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:
 - a. O Convite;
 - b. O Caderno de Encargos;
 - c. A proposta adjudicada;
4. Em caso de divergência entre os documentos referidos no número anterior, a prevalência é determinada pela ordem determinada pela ordem que nele se dispõe.

Artigo 3.º

Duração do contrato

O contrato de aquisição de serviços de viagens e de alojamentos produz efeitos a partir da sua assinatura e vigora até 31 de Dezembro de 2024 ou até quando for atingido o valor contratual

ou até à produção de efeitos de contrato a celebrar na sequência de procedimento de concurso público para aquisição de serviços de viagens, a qual se verificar primeiro, sem prejuízo do cumprimento das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Artigo 4.º

Preço base

1. O preço base máximo unitário para cada uma das taxas de serviços a aplicar na prestação dos serviços objeto do presente procedimento é o seguinte

Descrição	
Taxa de serviço proposta para transporte aéreo	
Emissão	4 €
Alteração	3 €
Cancelamento	2 €
Taxa de serviço proposta para o alojamento	
Emissão	4 €
Alteração	3 €
Cancelamento	2 €
Taxa de serviço proposta para transporte ferroviário	
Emissão	3 €
Alteração	2 €
Cancelamento	1 €
Taxa de serviço proposta para aluguer de viaturas	
Emissão	4 €
Alteração	3 €
Cancelamento	2 €
Taxa de serviço proposta para outros serviços complementares	
Transfers, Emissão	4 €
Transfers, Alteração	3 €
Transfers, Cancelamento	2 €
Vistos, Emissão	15 €
Vistos, Alteração	12 €
Vistos, Cancelamento	10 €
Entrega de documentação, Emissão	5 €
Entrega de documentação, Alteração	4 €
Entrega de documentação, Cancelamento	3 €

2. O preço máximo que a Entidade Adjudicante se dispõe a pagar pela prestação de serviços objeto do contrato a celebrar é de € 74.500 (setenta e quatro mil e quinhentos euros), com o Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) incluído, quando for legalmente aplicável, de acordo com o regime específico do IVA (Regime da margem de lucro- Agências de viagens), e o regime de isenção previsto no artigo 14.º do Código do IVA.

3. O preço referido no número um inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída no caderno de encargos à Entidade Adjudicante, designadamente os seguintes:

a) O pagamento de quaisquer custos, impostos, taxas, seguros, direitos de qualquer natureza ou outros encargos exigidos pelas autoridades competentes e relativos à execução do contrato, dentro ou fora do território nacional;

b) A obtenção de quaisquer autorizações e ao pagamento de quaisquer emolumentos exigidos pelas autoridades competentes relativamente ao cumprimento das obrigações que impendem sobre o Adjudicatário no âmbito do contrato

Art.º 5.º

Preço contratual e condições de pagamento

1 Pela prestação dos serviços objeto do contrato, bem como pelo cumprimento das demais obrigações constantes do presente Caderno de Encargos, a Entidade Adjudicante deve pagar ao Adjudicatário o preço dos serviços efetivamente prestados e respetivas taxas de serviços constante da proposta adjudicada, incluindo o IVA, quando for legalmente aplicável, de acordo com o regime específico do IVA, até ao limite do preço máximo.

2. As faturas, ou documentos equivalentes, relativos aos serviços efetivamente prestados, só podem ser emitidas depois de vencida a obrigação, sendo os pagamentos efetuados nos termos da presente cláusula total de cada fatura é composto pelo preço de todos os serviços efetivamente prestados, com inclusão de todas as taxas aplicáveis.

3. As faturas referentes à presente prestação de serviços devem ser detalhadas, indicando obrigatoriamente o valor efetivo de quitação do serviço à respetiva operadora.

4. Sempre que entender, a entidade adquirente pode solicitar à entidade prestadora do serviço o envio de comprovativo do referido valor de quitação.
5. As quantias devidas pelas entidades adquirentes respeitantes aos serviços efetivamente utilizados pelas mesmas, devem ser liquidadas no prazo máximo de 30 dias após a receção das respetivas faturas.
6. Em caso de discordância por parte da entidade adquirente quanto aos valores indicados na fatura, esta deve comunicar ao fornecedor, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o fornecedor obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão da fatura corrigida.
7. Desde que devidamente emitidas e observado o disposto na presente cláusula, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pela Entidade Adjudicatária.
8. Nas condições de pagamento a apresentar pelos concorrentes não podem ser propostos adiantamentos por conta dos serviços a realizar

Artigo 6.º

Obrigações das partes

1. O cocontratante obriga-se a executar o objeto do contrato, em especial obrigações constantes nas especificações técnicas previstas na Parte II do Caderno de Encargos, 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 cocontratante:
 - a) Apresentar os documentos de habilitação a que está obrigado;
 - b) Recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato, identificando a equipa de trabalhadores a afetar à prestação de serviços e identificação do respetivo gestor de cliente responsável, podendo a Agência Espacial Portuguesa fundamentadamente, solicitar a substituição de algum trabalhador afeto, mediante comunicação escrita com a antecedência mínima de 30 (trinta) dias

c) Comunicar antecipadamente, e logo que tenha conhecimento, à entidade adquirente, o facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação dos serviços objeto do procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do presente contrato;

d) Não alterar as condições da prestação dos serviços fora dos casos previstos nos documentos que integram o presente contrato, nomeadamente não proceder a aumentos de preço dos serviços,

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

f) 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;

g) 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;

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

3.- Constituem obrigações da entidade adjudicante:

a) Pagar, no prazo acordado, as faturas emitidas pelo cocontratante;

b) Monitorizar a prestação do serviço no que respeita às condições acordadas e aplicar as devidas sanções em caso de incumprimento.

4. Em caso de dúvida sobre a interpretação das regras aplicáveis à execução do contrato, o Adjudicatário deve solicitar, por escrito, um esclarecimento à Entidade Adjudicante.

5. O Adjudicatário obriga-se a agir de acordo com as orientações que lhe forem transmitidas por escrito pela Entidade Adjudicante, na medida em que estas não colidam com as regras aplicáveis à execução do contrato.

Artigo 7.º

Alterações ao contrato

- 1.- Qualquer alteração do contrato 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.- 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.

Artigo 8.º

Cessão da posição contratual

Não é permitida a cessão da posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização expressa, por escrito, e prévia da Agência Espacial Portuguesa.

Artigo 9.º

Subcontratação

- 1.- O contrato tem carácter *intuitu personae*, pelo que o cocontratante 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 adquirente.
- 3.- Em caso de subcontratação, o cocontratante mantém-se plenamente responsável pela prestação dos serviços objeto do contrato.

Artigo 10.º

Boa fé

As partes obrigam-se a atuar de boa-fé na execução do contrato e a não exercer os direitos nele previstos, ou na lei, de forma abusiva.

Artigo 11.º

Sanções

1. O incumprimento dos requisitos técnicos da prestação de serviços definidos no artigo 14.º ou dos níveis de serviço definidos no artigo 15.º do presente caderno de encargos, sem prejuízo do direito de resolução previsto no artigo seguinte, determina a aplicação de sanções pecuniárias pela entidade adjudicante à entidade adjudicatária, nos termos que se seguem e constantes do anexo B:

- a. Pelo incumprimento, na média do trimestre, de qualquer um dos níveis de serviço indicados nas alíneas a), b), c) e e) do n.º 1 do artigo 15.º do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 500 €, por cada nível de serviço não cumprido;
- b. Pelo incumprimento do nível de serviço previsto na alínea d) do n.º 1 do artigo 15.º do presente caderno de encargos, é aplicada uma sanção com base no percentual de erros multiplicado pelo valor de faturação mensal;
- c. Pelo incumprimento da alínea f) do n.º 1 do artigo 15.º do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 500 €, por semana, até à efetiva resolução do incumprimento em causa;
- d. Pelo incumprimento do n.º 2 do artigo 15.º do presente caderno de encargos é aplicada uma sanção de 500 €, por cada incumprimento.

2. A Entidade Adjudicante pode compensar os pagamentos devidos ao abrigo do contrato com quaisquer quantias que se mostrem devidas pelo incumprimento.

3. As penalidades são aplicadas até ao limite de 20% do preço contratual.

4. Quando as penalidades aplicadas ao Adjudicatário excederem o limite previsto no número anterior, pode a Entidade Adjudicante considerar o contrato como definitivamente incumprido, designadamente para efeitos de resolução.

5. Considera-se de especial gravidade a violação pelo Adjudicatário do dever de sigilo.

Artigo 12.º

Resolução sancionatória por incumprimento contratual

1 - O incumprimento contratual confere à parte não faltosa o direito à resolução do contrato.

2- A resolução do contrato implica o pagamento a título da cláusula penal de uma indemnização correspondente a 20% do preço contratual.

3- O disposto no número anterior não prejudica a aplicação de quaisquer penalidades que se mostrem devidas, se para tanto existir fundamento.

Artigo 13.º

Comunicações e notificações

1. Quaisquer comunicações ou notificações entre as partes contratantes relativas aos aspetos de execução do contrato devem ser efetuadas através de correio eletrónico com aviso de entrega.

2. Qualquer comunicação ou notificação feita por correio eletrónico é considerada recebida na data constante do respetivo recibo de entrega transmitido pelo recetor para o emissor.

3. Caso não se verifique a receção do recibo de entrega prevista no número anterior, a comunicação ou notificação presume-se efetuada no 3.º dia útil após o envio da mesma.

4. As comunicações ou notificações que tenham a entidade adjudicante como destinatária e que sejam efetuadas através de correio eletrónico, feitas após as 17 horas do local de receção ou em dia não útil nesse mesmo local, presumem-se feitas até às 10 horas do dia útil seguinte.

5. Cada parte obriga-se a fazer constar do contrato escrito até um máximo de 3 (três) endereços eletrónicos, para os quais se devem efetuar, em simultâneo, todas comunicações e notificações:

a) Entidade Adquirente:

b) Entidade Prestadora do Serviço: [...]

Parte II

Especificações técnicas

Artigo 14.º

Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços

O adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:

- a) Requisitos constantes do anexo A do presente caderno de encargos;
- b) Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
- c) Garantia de aplicação da política de viagens da entidade adjudicante;
- d) Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupança;
- e) Análise conjunta dos relatórios estatísticos de poupanças por viagem / estadia;
- f) Controlo dos desvios face aos objetivos e implementação de ações corretivas;
- g) Coordenação com o responsável operacional da entidade adquirente para assegurar uniformidade dos serviços;
- h) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
- i) Prestar atendimentos pelos seguintes canais: telefónico, e-mail e presencial;

Artigo 15.º

Níveis de serviço

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 9h às 19h,
- c) Garantir atendimento por correio eletrónico, todos os dias úteis das 9h às 19h, assegurando um tempo máximo de 2 horas para envio de confirmação de receção de pedidos por correio eletrónico;
- d) Garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 1%, na faturação e em quaisquer outras situações que não cumpram, por motivo imputável ao prestador do serviço, as especificações exigidas pela entidade adquirente e pedidos efetuados pela entidade adquirente;
- e) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;
- f) Assegurar a existência de um gestor de cliente, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h ou, em situações de urgência e imprevisibilidade, fora deste horário, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços.

2.- Além dos níveis referidos no n.º 1 do presente artigo, o adjudicatário obriga-se ainda garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e em casos de urgência e imprevisibilidade o prazo máximo será de 3 horas para entrega de orçamentos.

Parte III

Disposições Finais

Cláusula 16.ª

Acompanhamento da execução do contrato

Para efeitos de acompanhamento da execução do contrato, Entidade Adjudicante designará um Gestor do Contrato, nos termos do art.º 290.º-A do CCP.

Cláusula 17.ª

Contagem dos prazos

1 - Salvo disposição em contrário, todos os prazos contados em dias, que constam no presente Caderno de Encargos, são referidos a dias de calendário, contando-se, consequentemente, os sábados, domingos e feriados.

2 - Quando a contagem do prazo determinar que o seu termo ocorre a um sábado, domingo ou feriado, o ato a praticar terá como limite o primeiro dia útil que se lhes seguir.

Art.º 18.º

Extinção do contrato

O contrato extingue-se nos casos e nos termos previstos nos art.º 33.º e seguintes do CCP.

Artigo 19.º

Legislação Aplicável

O contrato rege-se pela Legislação Portuguesa e ao que não esteja expressamente regulado aplicam-se as disposições legais aplicáveis, designadamente as constantes do Decreto Legislativo Regional n.º 27/2015/A, de 29 de Dezembro, do Código dos Contratos Públicos e as demais disposições inerentes à natureza do serviço a contratar.

ANEXOS

ANEXO A

Descrição da prestação de serviços de viagens

ANEXO A
1. Transporte Aéreo:
1.1. Pesquisa e disponibilização de informa sobre 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 <i>low-cost</i> sempre que estas estejam disponíveis;
1.4. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais, europeias 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 até ao destino final (incluindo custos dos 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 do correio eletrónico, por forma a que a entidade adquirente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
1.9. Negociação de um desconto sobre a tarifa <i>full-flex</i> em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;
1.10. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com as companhias aéreas no âmbito no âmbito de contratos de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional, europeu ou internacional;
1.11. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
1.12. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das

companhias aéreas a favor da entidade adquirente, sempre que existam.
2. Alojamento:
2.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
2.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
2.3. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional, europeu e internacional;
2.4. Emissão e envio para a 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, transportes, 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 de 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 do correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;
2.8. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adquirente;
2.9. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com unidades hoteleiras no âmbito de contratos preferências que o estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional, da europa ou internacional;
2.10 Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;
2.11. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da entidade adquirente, sempre que existam.
3. Transporte Ferroviário:
3.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
3.2. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais, europeus 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 permitem a deslocação entre o terminal ferroviário e o local do alojamento/evento);
3.6. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva), por escrito, através de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
3.7. Negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;
3.8. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias ferroviárias no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional, europeu 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. Aluguer de Viaturas (Rent-a-car):
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, europeu 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, por forma a 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, europeu 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 (de aquisição opcional pelas entidades adquirentes):
5.1. Transfere – 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. Seguros – inclusão de todos os seguros obrigatórios na marcação de viagens, a custos competitivos.

Anexo B

Tabela de identificação dos níveis de serviço e respectivas sanções associadas ao incumprimento

Níveis de serviço	Sanções
Garantir atendimento presencial todos os dias úteis das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas)	Pelo incumprimento, na média do trimestre é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros).
Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas)	Pelo incumprimento, na média do trimestre é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros).
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€ (quinhentos euros).
Assegurar a existência de um gestor de cliente, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h ou, em situações de urgência e imprevisibilidade, fora deste horário, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços	Pelo incumprimento, na média do trimestre é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros).
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	Pelo incumprimento, é aplicada uma sanção com base no percentual de erros, multiplicado pelo valor de faturação mensal;

especificações exigidas pela entidade adquirente e pedidos efetuados pela entidade adquirente.	
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)
Assegurar a emissão dos relatórios de gestão, de acordo com a periodicidade estabelecida no modelo de reporte definido.	Em caso de incumprimento, da obrigação de apresentação dos relatórios será aplicada, pelo destinatário do relatório, uma sanção pecuniária no valor de 250 € (duzentos e cinquenta euros) por cada dia de atraso.
Assegurar a existência de um gestor de cliente, por entidade adquirente, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h (nove horas) às 19h (dezanove horas), no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços.	Pelo incumprimento é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros), por semana, até à efetiva resolução do incumprimento em causa.
Garantir o prazo máximo de 24 horas para entrega de orçamentos e em casos de urgência e imprevisibilidade o prazo máximo será de 3 horas para entrega dos orçamentos.	Pelo incumprimento é aplicada uma sanção de 500€ (quinhentos euros), por cada incumprimento.

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.