

CADERNO DE ENCARGOS

PROCEDIMENTO POR CONCURSO PÚBLICO NACIONAL PARA AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS, TRANSPORTES E ALOJAMENTO

PROCEDIMENTO N.º 02/CPÚBLICO/2022

PARTE I
CLÁUSULAS JURÍDICAS

Cláusula Primeira

Objeto

O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar com a Nova School of Business and Economics, Unidade Orgânica integrante da Universidade Nova de Lisboa, Fundação Pública com regime de Direito Privado, na sequência de procedimento pré-contratual que tem por objeto a aquisição de serviços de viagens, transportes e alojamento, nos termos definidos nas cláusulas técnicas do presente caderno de encargos.

Cláusula Segunda

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e pelos seus anexos.
2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a) Os suprimimentos dos erros e das omissões do caderno de encargos identificados pela entidade convidada, 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 ("CCP") e aceites pelo adjudicatário nos termos do disposto no artigo 101.º desse mesmo diploma legal.

Cláusula Terceira

Duração do Contrato

O contrato inicia a sua vigência na data da sua assinatura e terá uma duração de 24 meses, com possibilidade de renovação por 12 meses, ou vigorá até se esgotar o preço contratual, consoante a condição que se verificar primeiro, sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da sua cessação.

Cláusula Quarta

Preço Base

1. O preço base global para efeitos do presente concurso é de 195.000,00 € (cento e noventa e cinco mil euros), IVA a acrescer se aplicável.
2. 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:

Taxa do Serviço	Preço base máximo unitário				Serviços Complementares
	Transporte Aéreo	Alojamento /Alojamento com acordos pré-estabelecidos	Transporte Ferroviário ou Terrestre (autocarro)	Aluguer de Viaturas	
Emissão *	10 €	10 €	5 €	10 €	10€
Alteração / Cancelamento	5 €	5 €	2 €	5 €	5 €

**O Preço Base Máximo Unitário para a taxa de serviço de emissão de transporte aéreo inclui obrigatoriamente os valores a serem cobrados pelas seguintes taxas: Taxa de emissão de Bilhete; Taxa XP; Taxa TSF (Ticket Service Fee); ou taxa TASF (Travel Agent Service Fee)*

3. O preço referido no número 1 (um) anterior inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante.
4. São excluídas as propostas cujo valor seja superior ao preço base global e/ou unitário definidos nos números 1 e 2 da presente cláusula.

Cláusula Quinta
Condições de Pagamento

1. A entidade adjudicante obriga-se a pagar ao adjudicatário o valor global constante da proposta adjudicada, acrescido de IVA à taxa legal em vigor.
2. Em cada fatura terá que constar obrigatoriamente a seguinte informação, caso contrário o documento não poderá ser considerado válido para pagamento:
 - a) Dados da NOVA SBE (denominação social, NIF, morada);
 - b) Designação/Descrição pormenorizada do(s) serviço(s) prestado(s);
 - c) Nome do requisitante;
 - d) Referência ao Centro de Custo;
 - e) Preço discriminados do(s) serviço(s) prestado(s): tarifa do serviço solicitado (transporte aéreo, transporte ferroviário, transporte terrestre (autocarro), alojamento, aluguer de viatura, outros serviços), taxas de serviço a cobrar pela emissão do bilhete ou voucher, sobretaxa da transportadora ou de combustível, seguro e outros encargos/tarifas (sempre que aplicável);
 - f) Referência ao número de Compromisso (a indicar aquando da celebração do contrato).
3. As quantias devidas pela entidade adjudicante ao adjudicatário serão pagas no prazo máximo de 60 dias a contar da data de receção das faturas correspondentes, as quais só podem ser emitidas após o vencimento da obrigação a que se referem, e devem discriminar o número do contrato e o número do compromisso financeiro, que será indicado pela entidade adjudicante.
4. Desde que devidamente emitidas, as faturas são pagas através de transferência bancária, para o IBAN a indicar pelo adjudicatário.
5. Em caso de discordância por parte da entidade adjudicante quanto aos valores indicados nas faturas, deve esta comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos, ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou proceder à emissão de nova fatura corrigida.
6. A entidade adjudicante não assumirá responsabilidade do pagamento de faturas de fornecimento de bens e/ou prestação de serviços que não correspondam aos valores e/ou bens/serviços constantes da nota de encomenda.

7. Em caso de atraso no cumprimento das obrigações pecuniárias por parte da entidade adjudicante, o adjudicatário tem o direito a juros de mora sobre o montante em dívida, nos termos previstos no artigo 326.º do CCP e da Lei n.º 3/2010, de 27 de abril.

Cláusula Sexta

Obrigações do Adjudicatário

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas na lei, no presente caderno de encargos ou nas cláusulas contratuais, de celebração do contrato decorre para o adjudicatário a obrigação principal de prestar serviços de viagens, transportes e alojamento, nos termos definidos nas cláusulas técnicas deste caderno de encargos.
2. Decorrem ainda para o adjudicatário as seguintes obrigações:
 - a) Prestar os serviços de acordo com o estipulado no presente documento;
 - b) Não alterar o preço (taxas de serviço) durante o prazo de execução do contrato;
 - c) Obrigatoriedade de apresentação dos orçamentos (quando solicitados) mais vantajosos e tendo em conta os valores de mercado à data
 - d) Assumir todos os gastos para cumprimento do objeto do presente procedimento;
 - e) Cumprir os prazos previstos e acordados previamente com a entidade adjudicante;
 - f) Manter segredo sobre informação considerada sigilosa;
 - g) Reportar quaisquer factos e situações à entidade adjudicante, que impossibilitem no todo ou em parte a realização do contrato;
 - h) Não alterar as condições previstas no presente caderno de encargos, fora dos casos acordados com a entidade adjudicante;
 - i) Reportar à entidade adjudicante, durante a execução do contrato, eventuais alterações relacionadas com o nome, representantes legais, os estatutos e situação legal da entidade adjudicatária, sempre que as mesmas tenham implicações na execução do contrato;
 - j) Prestar toda a informação solicitada, assim como permitir à entidade adjudicante o acompanhamento permanente da prestação dos serviços;
 - k) Cumprir todas as obrigações relativas à proteção de dados, de acordo com a legislação aplicável, nomeadamente a do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados 2016/679 da EU;

- l) Responsabilizar-se por todos os danos causados à entidade adjudicante no âmbito da execução das prestações contratuais que resultem da ação ou omissão do(s) seu(s) trabalhadores / colaboradores;
- m) Cumprir os requisitos legais em vigor e de garantia da qualidade do serviço por si prestado;
- n) Possuir todas as autorizações, consentimento, aprovações, registos e licenças com vista à realização das tarefas contratadas;

Assumir todos os custos relacionados com deslocações dos seus colaboradores, os quais devem estar incluídos no valor da proposta.

3. O adjudicatário fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais, informáticos e demais meios que sejam necessários e adequados à execução do contrato, bem como ao estabelecimento do sistema de organização necessário à perfeita e completa execução das tarefas a seu cargo.

Cláusula Sétima

Local da Prestação do serviço

Os serviços serão prestados pelo adjudicatário em local a definir pela entidade adjudicante.

Cláusula Oitava

Proteção de dados pessoais de pessoas singulares

- 1. A entidade adjudicante e o adjudicatário obrigam-se a aplicar as regras relativas à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento e circulação de dados, previstas no Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral de Proteção de Dados).
- 2. Em caso de conflito de aplicação ou interpretação de cláusulas do presente caderno de encargos, do contrato, anexos ou outros elementos deles integrantes e o Regulamento Geral sobre Proteção de Dados, prevalecem as disposições deste último.
- 3. O adjudicatário obriga-se a efetuar o tratamento de dados pessoais de pessoas singulares que lhe sejam transmitidos, obtidos ou dados a conhecer no âmbito da execução do contrato, de acordo com o disposto no Regulamento Geral sobre Proteção de Dados, tendo especialmente em consideração o seguinte:

- a) Os dados pessoais devem ser tratados de forma que garanta a sua segurança, e prevista a sua divulgação ou acesso não autorizados;
 - b) A recolha de dados pessoais está limitada ao estritamente necessário para a finalidade pretendida;
 - c) Os dados pessoais recolhidos para uma finalidade específica não podem ser tratados de forma incompatível com essa finalidade;
 - d) Os dados pessoais não devem ser conservados durante mais tempo do que o necessário;
 - e) Os dados pessoais são objeto de tratamento lícito, leal e transparente, em conformidade com a legislação aplicável;
 - f) Em caso de violação de dados pessoais aplica-se o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.
4. O adjudicatário autoriza a entidade adjudicante a verificar, em qualquer momento da execução do contrato, se as normas previstas no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados estão a ser cumpridas, obrigando-se a prestar a colaboração e esclarecimentos necessários para o efeito.
5. O adjudicatário declara, para os devidos e legais efeitos, que os dados pessoais dos seus trabalhadores que sejam transmitidos à entidade adjudicante foram obtidos em conformidade com o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

Cláusula Nona

Direitos de propriedade intelectual e industrial

No âmbito do presente procedimento, são da responsabilidade do adjudicatário quaisquer encargos decorrentes da utilização ou obtenção de patentes, licenças ou marcas registadas.

Cláusula Décima

Boa-fé e Confidencialidade

- 1. 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.
- 2. Sem prejuízo do já estabelecido na Cláusula Sexta, o adjudicatário obriga-se a observar sigilo quanto a informação e documentação, técnica e não técnica, comercial ou

outra, relacionada com a atividade da entidade adjudicante ou qualquer outra entidade envolvida na execução do contrato.

3. As regras de confidencialidade contempladas na presente cláusula mantêm-se após o término do contrato.

Cláusula Décima Primeira **Uso de Distintivos e Marcas**

Nenhuma das partes do contrato pode usar o nome, marcas, nomes, logotipos e outro distintivo comercial que pertença à outra parte sem o seu expresso consentimento.

Cláusula Décima Segunda **Ajustamentos ao conteúdo do contrato**

1. Quaisquer ajustamentos ao conteúdo do contrato terão de ser realizados por escrito, em acordo a assinar pelas partes e vigoram a partir da data da sua assinatura.
2. A parte interessada tem de comunicar à outra as alterações que pretende efetuar ao contrato, com uma antecedência mínima de 60 dias.
3. O contrato pode ser alvo de ajustamento nas seguintes situações:
 - a) Acordo entre as partes, assumindo a mesma forma solene que o contrato inicial;
 - b) Por decisão do tribunal;
 - c) Por razões relacionadas com o interesse público.
4. As possíveis alterações não podem em qualquer caso modificar aspetos essenciais do contrato.

Cláusula Décima Terceira **Cessão da posição contratual e Subcontratação**

1. A cessão da posição contratual segue o disposto no artigo 317.º n.º 1, al. a) do CCP.
2. O adjudicatário não pode subcontratar no todo ou em parte a execução do contrato.
3. Qualquer exceção que permita a subcontratação necessita de autorização da entidade adjudicante.
4. No caso de subcontratação devidamente autorizada, o cocontratante mantém todas as responsabilidades inalteradas na execução da prestação de serviços objeto do contrato a celebrar.

Cláusula Décima Quarta

Penalidades

1. No caso de incorrer em falta, incumprimento ou atraso, conforme indicado nos níveis de serviço, o adjudicatário fica sujeito à aplicação de penalizações calculadas de acordo com o quadro seguinte:

I1	Indicadores	KPI e Objetivos	Infrações	Penalização	Incidência
I1	Garantir o prazo máximo de 24h para envio de orçamentos e, em caso urgentes e imprevistos, o prazo máximo de envio de orçamentos passa para 3h (no máximo);	<i>Delay</i> = Hora do envio do orçamento - Hora do pedido do orçamento	Ultrapassar os timings de resposta definidos	500 €	Por cada caso que ocorra
I2	Garantir atendimento regular (por telefone, e-mail e presencial), todos os dias úteis entre as 8h e as 19h	Cumprir com o horário acordado	Sempre que não se verificar a disponibilidade do serviço durante o horário acordado	500 €	Por cada caso que ocorra
I3	Assegurar o contato telefónico e eletrónico 24 horas, todos os dias do ano, para apoio aos viajantes ou para resolução de solicitações urgentes fora do horário laboral	Cumprir com o horário acordado	Sempre que não se verificar a disponibilidade do serviço durante o horário acordado	500 €	Por cada caso que ocorra
I4	Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores ou iguais a 3 dias	Dia da resposta à reclamação - Dia em que a reclamação é formalizada	Ausência de resposta em tempo útil	100 €	Por cada dia de atraso

15	Resultado dos inquéritos de satisfação (mensal)	Resultado de Inquérito de Satisfação ≥ 3 (escala de 1 a 5)	3 $\leq$ Resultado do inquérito de satisfação < 5	0%	Valor da faturação mensal
			2,5 $\leq$ Resultado do inquérito de satisfação $< 3 \rightarrow$ infração grave	3%	
			2 $\leq$ Resultado do inquérito de satisfação $< 2,5 \rightarrow$ infração muito grave	20%	
			Resultado do inquérito de satisfação $< 2 \rightarrow$ crítico	50%	
16	Número de reclamações fundamentadas (mensal)	Nº de reclamações < 2	Número de reclamações = 1	0%	Valor da faturação mensal
			Número de reclamações = 2 $\rightarrow$ infração grave	3%	
			Número de reclamações = 3 $\rightarrow$ infração muito grave	5%	
			Número de reclamações $> 3 \rightarrow$ crítico	15%	
17	Garantir que em casos de urgência em viagens a decorrer são encontradas as alternativas solicitadas em 1 hora.	Cumprir com o horário acordado	Sempre que não se verificar a disponibilidade do serviço durante o horário acordado	50 €	Por cada incumprimento

18	Garantir o envio da documentação até 1 hora após confirmação para emissão.	Cumprir com o horário acordado	Sempre que não se verificar a disponibilidade do serviço durante o horário acordado	5 €	Por cada hora de atraso
19	Garantir uma taxa de erros e/ou enganos inferiores a 2, na Faturação, nos relatórios de gestão 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.	Garantir que a Taxa de erros e/ou enganos é inferior a 2 (mensal)	Se $2 < \text{Taxa de erros e/ou enganos} \leq 5$ Se Taxa de erros e/ou enganos > 5	5% 15%	Faturação do mês
110	Assegurar, em 5 dias úteis, a existência de um Gestor de Cliente Sénior, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços.	Garantir um Focal Point que gere toda a operação	Caso não seja indicado um Gestor de Cliente, no <i>timing</i> estipulado (5 dias úteis)	25 €	Por cada dia de atraso ou indisponibilidade
111	Nomear um gestor de viagens que deverá ser o interlocutor preferencial (único) em 5 dias úteis após adjudicação ou solicitação de substituição.	Garantir um Focal Point que gere toda a gestão da viagem (desde o orçamento até ao regresso do viajante)	Caso não seja indicado um Gestor de Viagens, no <i>timing</i> estipulado (5 dias úteis)	25 €	Por cada dia de atraso ou indisponibilidade
112	Garantir que nos pedidos de orçamento serão apresentadas 3 propostas válidas	Envio de 3 propostas válidas	Se enviar 1 proposta válidas Se enviar 2 propostas válidas	40€ 20€	Por cada incumprimento

I13	Garantir o envio dos relatórios estipulados no Caderno de Encargos, no timing mencionado.	Envio dos relatórios até ao 5º dia útil do mês seguinte	Sempre que não ocorrer o envio dos relatórios, respeitando os timings mencionados no Caderno de Encargos	25 €	Por cada dia de atraso O não envio dos relatórios, ou a existência de erros nos mesmos, tem ainda um efeito suspensivo no pagamento das faturas em dívida até à regularização em causa
I14	Garantir que os hotéis propostos respeitam as regras impostas aos prestadores do Estado. Estas são comunicadas ao Adjudicatário pelo Adjudicante no início da celebração do contrato ou de cada vez que haja alterações das mesmas.	Garantir o cumprimento das regras impostas a todos os prestadores de serviços do Estado	Sempre que não sejam cumpridas as regras impostas aos prestadores de serviços do Estado	A despesa adicional terá que ser suportada pelo prestador de serviços	Por cada incumprimento
I15	Disponibilizar a informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adjudicante 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 de destino final)	Disponibilização da informação detalhada para ser possível estimar custos reais da viagem	Sempre que não for enviada a informação	15 €	Por cada incumprimento

116	Sempre que o serviço solicitado ocorrer no âmbito de um evento em que tenham sido acordadas tarifas especiais com os hotéis, ou que a deslocação seja feita a entidades que tenham protocoladas tarifas promocionais com os mesmos, o adjudicatário deve garantir a aplicação das tarifas protocoladas sem encargos adicionais, assim como as formas de pagamento exigidas pelos hotéis.	Garantir que todos os acordos ou protocolos efetuados, são tidos em conta e respeitados pelo prestador de serviço, sem encargos adicionais (exceto a taxa de serviço acordada)	Sempre que não sejam respeitados os acordos e protocolos efetuados e, sejam imputados custos adicionais	50 €	Por cada incumprimento

2. Em caso de ocorrência da mesma anomalia de forma consecutiva após a aplicação de penalização, que indicie a falta de correção imediata e/ou satisfatória, voltará a ser aplicada a penalização com acréscimo de 50% no valor base de incidência.
3. Quando a mesma ocorrência for registada, com conhecimento de ambas as partes, mais de 3 vezes consecutivas no tempo e espaço definido para cada ação e/ou processo, ou 5 vezes de forma interpolada no período de um ano, dará o direito de resolução com justa causa, do contrato, por parte da entidade adjudicante, não havendo lugar a responsabilização da entidade adjudicante por quaisquer perdas e danos invocados pelo adjudicatário.
4. O valor acumulado das penalidades referidas nos números anteriores não pode exceder 20% do preço contratual, conforme estipulado artigo 329.º do CCP.
5. A aplicação de penalidades pecuniárias não obsta a que a entidade adjudicante exija uma indemnização pelo dano excedente.
6. A aplicação das penas pecuniárias é precedida de audiência escrita ao adjudicatário, para se pronunciar no prazo de 10 (dez) dias, a contar da notificação.
7. O valor a aplicar das penas pecuniárias referidas nos números anteriores, é creditado a favor da entidade adjudicante ou deduzido ao preço a pagar pela prestação de serviços nos pagamentos subsequentes à verificação do facto que tenha dado origem à penalidade, de acordo com decisão da entidade adjudicante.

8. Aos valores constantes da presente cláusula acresce o IVA à taxa legal em vigor.

Cláusula Décima Quinta

Resolução por incumprimento definitivo do contrato

1. O incumprimento definitivo do contrato por parte do adjudicatário confere à entidade adjudicante o direito de resolver o contrato, de acordo com o previsto na alínea a) do n.º 1 do artigo 333.º do CCP.
2. A resolução do contrato não afeta a possibilidade de aplicação das penalidades contratuais de acordo com o previsto no CCP.

Cláusula Décima Sexta

Comunicações e notificações

1. Para o estabelecimento de comunicações com vista à boa execução do contrato a celebrar, as partes podem usar como meio de comunicação as seguintes formas:

- a. Endereço postal;
- b. Correio eletrónico;
- c. Outro meio eletrónico de transmissão de dados.

2. Para o estabelecimento de comunicações referidas na presente cláusula as partes identificam os seguintes contactos, através dos quais as comunicações deverão ocorrer:

- a) Pela Entidade Adjudicante

Serviço Jurídico

Universidade NOVA de Lisboa – NOVA SBE

Campus de Carcavelos, 2775-405 Carcavelos – Portugal

E-mail: compras@novasbe.pt

- b) Pelo Adjudicatário

Nome do representante:

Morada:

Email:

Cláusula Décima Sétima

Gestor do contrato

A entidade adjudicante designará um Gestor do Contrato, com a função de acompanhamento permanente da execução do contrato a realizar, nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 290.º-A do CCP.

Cláusula Décima Oitava

Interpretação do contrato e foro competente

1. No caso de dúvidas relacionadas com a interpretação de regras aplicáveis à execução do contrato, o adjudicatário solicita por escrito os esclarecimentos à entidade adjudicante.
2. O adjudicatário compromete-se a ter em conta as orientações transmitidas pela entidade adjudicante, desde que as mesmas não entrem em contradição com as regras aplicáveis à execução do contrato e com a natureza legal do adjudicatário.
3. Para todas as matérias relacionadas com a execução do contrato, é designado o Tribunal Administrativo e Fiscal de Sintra.

Cláusula Décima Nona

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela Lei Portuguesa.

PARTE II

CLÁUSULAS TÉCNICAS

Cláusula Vigésima

Especificações Técnicas

Requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços:

No âmbito do objeto do contrato, o adjudicatário obriga-se a cumprir com as seguintes obrigações/requisitos técnicos:

- Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
- Garantia de aplicação da política de Viagens da entidade adjudicante, encontrando o valor mais favorável para a realização do serviço;

- Negociação com fornecedores e verificação de oportunidades de poupança;
- Garantir atendimento regular (por telefone, e-mail e presencial), todos os dias úteis entre as 8h e as 19h;
- Garantir um gestor de conta sénior, que esteja disponível 24h/dia, durante todos os dias, para dar resposta a situações de urgência e inesperadas;
- Garantir um gestor de contrato e uma equipa atribuídos à conta, 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, à entidade adjudicante, de tarifas negociadas com companhias aéreas e com unidades hoteleiras preferenciais, quer a nível nacional quer a nível internacional;
- Assegurar o contato telefónico e eletrónico 24 horas, todos os dias do ano, para apoio aos viajantes ou para resolução de solicitações urgentes fora do horário laboral;
- Garantir o prazo máximo de 24h para envio de orçamentos e, em caso urgentes e imprevistos, o prazo máximo de envio de orçamentos não poderá ultrapassar 3h depois de solicitados;
- Ter uma plataforma *online* de gestão de todos os pedidos;
- Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
- Ser acreditado pela International Air Transport Association (IATA);
- Manter a subscrição válida do sistema GDS – Global Distribution System;
- Manter o registo válido no Registo Nacional de Agentes de Viagens e Turismo (RNAVT);
- Controlo de desvios face aos objetivos e implementação de medidas corretivas;
- Elaborar relatórios de atividade mensais - que incluem os seguintes dados: nome do requisitante, nº do compromisso, serviço prestado (por tipologia), valor, emissão de CO2 (sempre que aplicável);
- Análise conjunta dos relatórios estatísticos de poupanças por viagem/estadia;
- Coordenação com o Responsável Operacional da entidade adjudicante para assegurar a uniformidade dos serviços prestados;
- Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;

- Disponibilização de plataforma específica, com possibilidade de efetuar pesquisas e reservas online, sem qualquer encargo de utilização da mesma para a entidade adjudicante e devendo a mesma permitir:
 - i. Ter vários utilizadores com perfis distintos, obrigando à existência de *Workflow* de Aprovação (perfil de pesquisa e perfil de aprovador);
 - ii. Combinação de companhias de *Low Cost* com companhias regulares;
 - iii. Definir diferentes tipos de fornecedores;
 - iv. Controlo de faturação por Centros de Custo/Projeto;
 - v. Disponível para plataformas móveis (iPhone e Android);
 - vi. Emissão de relatórios dos serviços e controlo de custos.
- Caso exista lugar à parametrização da plataforma esta deverá ocorrer no prazo máximo de 10 dias úteis após apresentação da plataforma, a iniciar-se no prazo máximo de 5 dias úteis após o início do contrato.
- A formação na plataforma deverá ocorrer no prazo máximo de 5 dias úteis após a conclusão das parametrizações.
- A pedido da NOVA SBE, pode ser solicitada ainda a realização de duas sessões adicionais de formação sem qualquer custo.
- Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização a favor da entidade adjudicante, sempre que existam.

Cláusula Vigésima Primeira

Níveis de Serviço Gerais

O adjudicatário obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:

- Garantir o prazo máximo de 24h para envio de orçamentos e, em caso urgentes e imprevistos, o prazo máximo de envio de orçamentos passa para 3h (no máximo) após solicitação;
- Garantir atendimento do gestor de viagens todos os dias úteis das 8h às 19h, que pode ser contactado por qualquer via (presencial, telefónica e por correio eletrónico);
- Garantir a disponibilização do serviço 24 horas por dia, sete dias por semana;

- Garantir atendimento por correio eletrónico, todos os dias úteis das 8h às 19h, assegurando um tempo máximo de 2 horas para envio de confirmação de receção de pedidos;
- Garantir o envio da documentação até 1 hora após confirmação para emissão;
- Garantir que aos pedidos de orçamento serão apresentadas três propostas (em formato facilmente identificável, a comunicar no primeiro contato com a entidade adjudicante, passível de reencaminhar por email sem perder as especificidades):
 - cumprimento na íntegra do solicitado;
 - alternativa mais económica;
- 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 adjudicatário, as especificações exigidas e pedidos efetuados pela entidade adjudicante;
- Assegurar, em 5 dias úteis, a existência de um gestor de cliente que possa ser contactado todos os dias úteis das 8h às 19h, no âmbito das questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;
- Nomear um gestor de viagens que deverá ser o interlocutor preferencial (único) em 5 dias úteis após adjudicação ou solicitação de substituição;
- Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores ou iguais a 3 dias úteis;
- Disponibilizar a informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade adjudicante 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 de destino final);
- Garantir as promoções e protocolos no caso de eventos que tenham parcerias com os hotéis, incluindo as formas de pagamento exigidas por estes.
- Assegurar a elaboração de relatórios de gestão, até 5º dia do mês seguinte a que diz respeito;
- Garantir o envio dos relatórios das compras efetuadas e de níveis de serviço até 5º dia do mês seguinte a que diz respeito, no modelo a acordar (formato *excel*);

- Garantir o envio mensal do relatório de CO2 (formato excel), até 5º dia do mês seguinte a que diz respeito, com a seguinte informação mínima:
 - Viagens Aéreas, Ferroviárias e Terrestres:
 - Origem-Destino e Distância percorrida (km).
 - Classe de viagem (Primeira classe / Classe executiva / Classe económica)
 - Serviço de Rent-a-Car.
 - Distância percorrida (km) por tipo de combustível (gasolina, diesel, elétrico).

Cláusula Vigésima Segunda

Níveis de Serviço Específicos

1. Na prestação de serviços de transporte aéreo, o adjudicatário obriga-se a:
 - a) Proceder à consulta e informação da disponibilização de viagens aéreas nacionais, europeias e internacionais, em companhias regulares e *low cost airlines*, de acordo com a solicitação da entidade adjudicante;
 - b) É, contudo, permitido viajar em classe executiva, ou equivalente, aos titulares de cargo de direção superior do 1.º grau ou equiparados, caso exista impossibilidade de reservar a viagem em classe económica ou turística e/ou a duração da viagem seja superior a 4 horas;
 - c) Apresentar, pelo menos, 3 (três) propostas para a viagem solicitada; caso não seja possível, tem que ser apresentada uma justificação considerada válida pela entidade adjudicante;
 - d) A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:
 - i. Das respetivas classes de voo;
 - ii. Das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com restrições e sem restrições, indicando em todas a validade das respetivas tarifas;
 - iii. De todos os custos de transporte aéreo, taxas, sobretaxas e outros encargos devidamente desagregados (ex: tarifa; taxa de emissão; sobretaxa transportadora; taxa de segurança; etc), associados ao bilhete e à respetiva emissão;
 - iv. Da política de alteração e cancelamento de cada proposta apresentada;

- v. Da possibilidade efetuar pré-reserva sem qualquer custo para a entidade requisitante e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - vi. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a entidade requisitante deve fornecer;
 - vii. Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem (ex: mudança de aeroporto que obrigue a serviço de *transfer*, entre outros).
 - vii. Incluir os diferentes custos de seguro de viagem, indicando as diferentes coberturas associadas;
 - viii. Para viagens para fora de Portugal Continental, é mandatório que sejam apresentadas opções para seguros de viagens (mencionando todas as coberturas associadas);
 - ix. Incluir opções de compensação de emissões de CO2 que as companhias aéreas tenham em vigor;
- e) Proceder à reserva, emissão e envio para a entidade adjudicante de passagens aéreas nacionais, europeias e internacionais, em companhias regulares e *low cost airlines*, as quais devem ser acompanhadas de toda a informação útil sobre a viagem;
 - f) Proceder à alteração e cancelamento da viagem;
 - g) Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
 - h) Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da entidade adjudicante, sempre que existam;
 - i) Informar sempre que estejam previstas greves nos países de origem e destino;
 - j) Informar os cuidados especiais a ter no destino (nomeadamente restrições, vacinas, etc), sempre que aplicável.
2. Para a prestação de serviços de transporte ferroviário e terrestre (autocarro), o adjudicatário obriga-se:
- a) Proceder à consulta e informação da disponibilização da viagem de acordo com a solicitação da entidade adjudicante, a qual deverá ser acompanhada:
 - i. Da respetiva classe e horário de partida e chegada;
 - ii. Da política de alteração, reembolso e cancelamento da deslocação;
 - iii. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a entidade pública adquirente/entidade requisitante deverá fornecer;

- iv. Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem.
- b) Proceder à reserva, emissão e envio para a entidade adjudicante dos bilhetes eletrónicos, sempre que a companhia de transporte ferroviário/transporte terrestre (autocarro) o permita, os quais devem ser acompanhados de toda a informação útil sobre a viagem;
 - c) Proceder à alteração e cancelamento da viagem;
 - d) Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
 - e) Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização da companhia de transporte ferroviário/terrestre (autocarro) a favor da entidade adjudicante, sempre que existam.
3. Para a prestação de serviços de alojamento, o adjudicatário obriga-se a:
- a) Proceder à consulta e informação da disponibilização sobre tarifas quer dos hotéis nacionais e internacionais indicados pela entidade adjudicante, quer sugeridos pelo adjudicatário dentro das condições solicitadas, sendo que em regra e, preferencialmente deverão ser indicados orçamentos para hotéis de 3 estrelas (Europa) e de categoria superior para fora da Europa;
 - b) Incluir obrigatoriamente opções de hotéis/alojamentos com uma das seguintes certificações: TripAdvisor GreenLeaders, GreenKey, Green Globe, Energy Star, Green Tourism, Travelife, que deverão estar claramente identificados na(s) proposta(s). Atualmente a entidade adjudicante tem protocolos (com tarifas acordadas) com alguns hotéis nacionais, pelo que os mesmos devem ser considerados sempre como uma alternativa – as condições comerciais serão disponibilizadas no início do contrato;
 - c) A entidade adjudicante participa com regularidade em eventos (por exemplo: Conferências, seminários) nacionais e internacionais, pelo que as reservas devem ser efetuadas, tendo em conta, os valores negociados pelos responsáveis pela organização desses eventos e, que serão comunicados quando for solicitada a reserva;
 - d) Apresentar, pelo menos, 3 (três) alternativas para o alojamento dentro das condições solicitadas ou dentro de condições mais favoráveis; caso não seja possível, tem que ser apresentada uma justificação considerada válida pela entidade adjudicante;

- e) A informação referente às alíneas anteriores deverá ser acompanhada:
- i. Da categoria do hotel, tipo de quarto e regime de alojamento;
 - ii. Da informação das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com reembolso e sem reembolso, indicando em todas a validade das respetivas tarifas;
 - iii. Da política de alteração e cancelamento de cada proposta de alojamento apresentada;
 - iv. Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a entidade adjudicante e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - v. Da informação útil sobre o alojamento sugerido por ambas as partes, incluindo itinerários, serviços incluídos no regime de alojamento apresentado (nomeadamente: refeições; bebidas; entre outros), moradas, horários e acessibilidades;
 - vi. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a entidade adjudicante deverá fornecer;
 - vii. Incluir opções de compensação de emissões de CO2 que os hotéis/alojamentos tenham em vigor;
 - viii. Outros elementos considerados relevantes.
- f) Proceder à reserva, emissão e envio para a entidade adjudicante do(s) voucher(s) do alojamento (onde obrigatoriamente terá que ser mencionada a categoria do hotel – nº de estrelas), o qual deve ser acompanhado de toda a informação útil sobre a estadia;
- g) Emissão e envio para a entidade adjudicante de vouchers eletrónicos, a não ser que seja expressamente solicitado a emissão por outra via;
- h) Proceder à alteração e cancelamento do alojamento;
- i) Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;
- j) Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da entidade adjudicante, sempre que existam;
- k) Garantir as promoções e protocolos no caso de eventos que tenham parcerias com os hotéis, incluindo as formas de pagamento exigidas por estes.
4. Para a prestação de serviços de aluguer de viaturas, o adjudicatário obriga-se a:

- a) Proceder à consulta e informação da disponibilização sobre tarifas de aluguer de viaturas mais económica, aplicáveis a cada deslocação, indicados pela entidade adjudicante e, quer sugeridos pelo adjudicatário dentro das condições solicitadas;
- b) Apresentar, pelo menos, 3 (três) alternativas para o aluguer de viaturas, incluindo 1 opção de mobilidade elétrica ou híbrida Plug-in, dentro das condições solicitadas ou dentro de condições mais favoráveis; caso não seja possível, tem de ser apresentada uma justificação considerada válida pela entidade adjudicante;
- c) A informação referente às alíneas anteriores deverá ser acompanhada:
 - i. Das características da(s) viatura(s) (ex: marca; modelo; combustível, etc.);
 - ii. Da informação das tarifas mais económicas e disponíveis, incluindo tarifas com reembolso e sem reembolso, indicando em todas a validade das respetivas tarifas;
 - iii. Da informação detalhada sobre todos os custos associados, que permitam à entidade pública adquirente calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final.
 - iv. Da política de alteração e cancelamento de cada proposta de aluguer de viaturas apresentada;
 - v. Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a entidade adquirente e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - vi. Da informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, horários, etc.;
 - vii. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a entidade pública adquirente/entidade requisitante deverá fornecer;
 - viii. Incluir opções de compensação de emissões de CO2 que a empresa tenha em vigor;
 - ix. Mencionar o local de recolha e de entrega da viatura;
 - ix. Outros elementos considerados relevantes.
- d) Proceder à reserva, emissão e envio para a entidade pública adjudicante do(s) voucher(s) de aluguer de viaturas eletrónico(s) sempre que seja possível, o qual deve ser acompanhado de toda a informação útil sobre a estadia;
- e) 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. Para a prestação de outros serviços complementares, o adjudicatário obriga-se a:

- a) Informar da necessidade de requerer o serviço de *transfer* entre terminal aéreo, ferroviário ou de autocarros e o hotel/alojamento;
- b) Solicitar a emissão de vistos em nome do “viajante”;
- c) Inscrição em Conferências/Seminários;
- d) Entregar a documentação física (ex: vistos, etc), quando solicitado, nas instalações da entidade adjudicante.
- e) No caso da entidade adjudicante solicitar em simultâneo mais de um serviço em território nacional (ex: emissão de serviço de transporte aéreo + serviço de alojamento), só deverá ser cobrado pelo adjudicatário uma taxa de emissão de serviço, sendo esta a correspondente à taxa de serviço de valor mais elevado, de acordo com os valores adjudicados.

Em todas as propostas apresentadas, é necessário informar a entidade adjudicante da data de validade das mesmas e de todas as condições (por exemplo: reembolsável, não reembolsável, etc).

Cláusula Vigésima Terceira

Outros Requisitos Técnicos

1. Descrição da Prestação de Serviços de Viagem:

	Caracterização dos serviços de viagem		
Nível	Transporte aéreo	Transporte terrestre (autocarro)	Transporte ferroviário
Nacional	5%	100%	100%
Internacional - Europa	65%	0%	0%
Internacional - Intercontinental	30%	0%	0%
Total	100%	100%	100%

2. Para o transporte aéreo:

- 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 *low cost* sempre que estas estejam disponíveis;
- Reservas e emissões de bilhetes;
- Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adjudicante através de correio eletrónico;
- Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, por exemplo: itinerários, serviços incluídos, horários, terminais, aeroportos, etc;
- Disponibilização de informação detalhada sobre os custos associados, que permitam à entidade adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final (incluindo custos com *transfers* 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 confirmação da reserva) através de correio eletrónico, para que seja possível efetuar a verificação do itinerário da viagem;
- Negociação de desconto sobre tarifas;
- Gestão e aplicação de tarifas negociadas com companhias aéreas no âmbito de contratos já existentes;
- Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas, sempre que existam.

3. Para o Transporte Ferroviário/Transporte Terrestre (autocarro):

- Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas ferroviárias mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- Reservas e emissões de bilhetes;
- Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adjudicante através de correio eletrónico;

- Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, por exemplo: itinerários, serviços incluídos, horários, terminais, etc;
- Disponibilização de informação detalhada sobre os custos associados, que permitam à entidade adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final (incluindo custos com transfers e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal ferroviário/autocarros e o local do alojamento/evento);
- Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo confirmação da reserva) através de correio eletrónico, para que seja possível verificar-se o itinerário de viagem;
- Negociação de desconto sobre tarifas;
- Gestão e aplicação de tarifas negociadas com a empresa que gere o transporte ferroviário/terrestre (autocarro);
- Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização, se existir.

4. Para o Transporte Ferroviário / Terrestre (autocarro):

- Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas ferroviárias/de autocarro mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- Reservas e emissões de bilhetes;
- Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adjudicante através de correio eletrónico;
- Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, por exemplo: itinerários, serviços incluídos, horários, terminais, etc;

5. Para o Alojamento

- Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;
- Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;
- Reserva e emissão de *vouchers* de alojamento, que terão que ser enviadas por correio eletrónico;

- Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, por exemplo: itinerários, serviços incluídos, horários, terminais, etc;
- Disponibilização de informação detalhada sobre os custos associados, que permitam à entidade adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final (incluindo custos com *transfers* e/ou transportes públicos que permitam a deslocação entre o terminal ferroviário ou de autocarros e o local do alojamento/evento;
- Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo confirmação da reserva) através de correio eletrónico, para que seja possível verificar-se o itinerário de viagem;
- Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adjudicante;
- Gestão e aplicação de tarifas negociadas com entidades hoteleiras no âmbito de contratos já existentes;
- Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização, se existir.

6. Para o Aluguer de Viaturas

- Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas, aplicáveis a cada deslocação;
- Reserva e emissão de *vouchers* de aluguer de viaturas, que terão que ser enviadas por correio eletrónico;
- Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo os serviços, seguro associado, moradas de recolha e entrega, etc;
- Disponibilização de informação detalhada sobre os custos associados, que permitam à entidade adjudicante calcular o custo total da viagem, desde o início até ao destino final;
- Disponibilização de informação sobre o aluguer de viaturas (incluindo confirmação da reserva) através de correio eletrónico, por forma a que se possam verificar todos os dados relativos ao aluguer;
- Negociação de tarifas preferenciais com empresas de aluguer de viaturas, para utilização da entidade adjudicante;

- Gestão e aplicação de tarifas negociadas com empresas de aluguer de viaturas no âmbito de contratos já existentes;
- Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização, se existir.

7. Para os Outros Serviços Complementares

- Transfers: transporte entre o terminal e o alojamento;
- Emissão de Vistos;
- Marcação de Conferências e Seminários, em nome de colaboradores da entidade adjudicante;
- Entrega de documentação nas instalações da entidade adjudicante ou noutro local definido pela mesma.