

CADERNO DE ENCARGOS
CONCURSO PÚBLICO COM PUBLICAÇÃO NO JORNAL OFICIAL DA UNIÃO EUROPEIA
AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE AGÊNCIAS DE VIAGENS E SERVIÇOS SIMILARES

Referência do Procedimento: AS 0011/2022

Cláusula 1.^a

Objeto

1. O presente Caderno de Encargos estabelece as condições jurídicas, técnicas e económicas para a seleção de um prestador de serviços para aquisição de serviços de agências de viagens e serviços similares, correspondentes ao código principal (CPV) 63510000-7 - Serviços de agências de viagens e serviços similares, conforme previsto no Regulamento (CE) n° 213/2008, da Comissão, de 28 de novembro de 2007.
2. O âmbito dos serviços a adquirir ao abrigo do presente contrato compreende, designadamente:
 - a. Serviços de transporte aéreo: consultas ao mercado, reservas, alterações e cancelamento de marcações e emissões de passagens aéreas (nacionais, europeias e intercontinentais);
 - b. Serviços de transporte ferroviário: consultas ao mercado, reservas, alterações, revalidação e cancelamento de marcações e emissões de títulos de transporte ferroviário em território nacional e internacional;
 - c. Serviços de alojamento: consultas ao mercado, reservas, alterações e cancelamento de marcações e emissões de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
 - d. Aluguer de viaturas (*rent a car*): consultas ao mercado, reservas, alterações, revalidação e cancelamento de marcações e emissões de vouchers de aluguer de viaturas em território internacional;
 - e. Serviços de seguros associados a viagens e restantes prestações objeto do presente contrato;
 - f. Outros serviços complementares: transferes, obtenção de vistos e outros conexos com o objeto do presente contrato.

Cláusula 2.^a

Contrato

1. O contrato é composto pelo respetivo clausulado contratual e o seu Anexo I.

2. O contrato a celebrar integra ainda os seguintes elementos:
 - a. Os suprimientos de erros e 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, o critério de prevalência é determinado 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 e aceites nos termos do disposto nos artigos 99.º e 101.º do CCP.

Cláusula 3.ª

Prazo

1. O presente contrato inicia a sua vigência após a sua assinatura.
2. Sem prejuízo das obrigações acessórias que devam perdurar para além da cessação do Contrato, este mantém-se em vigor pelo período de 6 meses, contado do início da prestação de serviços.
3. O contrato poderá renovar-se por iguais períodos, até ao limite máximo de 2 anos, sendo a renovação feita mediante acordo expresso entre as partes, a celebrar até 60 dias antes do final do período inicial.
4. As Partes devem comunicar a sua intenção de não renovar o contrato até um período de 60 dias antes do termo do contrato.

Cláusula 4.ª

Obrigações da Entidade Adjudicatária

1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas em legislação aplicável e no presente Caderno de Encargos, constituem obrigações principais da Entidade Adjudicatária:
 - a. Realização de todas as tarefas inerentes à pontual execução de contrato a celebrar, em estrito cumprimento das especificações constantes do Anexo I do presente Caderno de Encargos, e demais obrigações decorrentes das peças do procedimento;

- b. Comunicar ao Contraente, com a antecedência devida, qualquer facto ou circunstância que obste ao total ou parcial cumprimento do objeto do contrato a celebrar, ou de qualquer outra obrigação acessória que deste possa decorrer;
 - c. Não subcontratar, total ou parcialmente, a execução do objeto do contrato a celebrar, sem prévia autorização do Contraente;
 - d. Respeitar a política de sigilo e confidencialidade estabelecida na Cláusula 5ª do presente Caderno de Encargos;
 - e. Garantir e apresentar todas as autorizações, consentimentos, registos e outras licenças necessárias ao exercício da sua atividade, bem assim, ao cumprimento de todas as prestações do contrato a celebrar;
 - f. Apresentar ao Contraente, sempre que por este seja solicitado, relatórios relativos aos serviços prestados e respetiva faturação, identificando expressamente o número, data e valor das faturas, assim como o tipo e quantidade de serviços solicitados.
2. Constituem ainda obrigações da Entidade Adjudicatária:
- a. Não alterar as condições da execução do contrato fora dos casos previstos no presente Caderno de Encargos;
 - b. Não ceder, sem prévia autorização da Entidade Adjudicante nos termos da Cláusula 12ª do presente Caderno de Encargos, a sua posição contratual no contrato celebrado com esta;
 - c. Prestar de forma correta e fidedigna as informações referentes às condições da execução do contrato, bem como prestar todos os esclarecimentos que se justifiquem, de acordo com as circunstâncias;
 - d. Comunicar qualquer facto que ocorra durante a execução do contrato e que altere, designadamente, a sua denominação social, a composição societária, os seus representantes legais, a sua situação jurídica e o seu registo comercial ou outras informações com relevância para o cumprimento do mesmo.
3. A título acessório, a Entidade Adjudicatária fica ainda obrigado a recorrer a todos os meios humanos, materiais e informáticos que sejam necessários à prestação de serviços objeto do presente contrato.

Cláusula 5.ª

Dever de sigilo

1. A Entidade Adjudicatária deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação,

técnica e não técnica, comercial ou outra, relativa ao Contraente e aos seus associados, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação com a execução do contrato de prestação de serviços.

2. A informação e a documentação cobertas pelo dever de sigilo não podem ser transmitidas a terceiros, nem objeto de qualquer uso ou modo de aproveitamento que não o destinado direta e exclusivamente à execução do contrato de prestação de serviços.
3. Exclui-se do dever de sigilo previsto a informação e a documentação que fossem comprovadamente do domínio público à data da respetiva obtenção pela Entidade Adjudicatária ou que este seja legalmente obrigado a revelar, por força da lei, de processo judicial ou a pedido de autoridades reguladoras ou outras entidades administrativas competentes.

Cláusula 6.^a

Prazo do dever de sigilo

O dever de sigilo mantém-se em vigor até ao termo do prazo de 5 (cinco) anos a contar do cumprimento ou cessação, por qualquer causa do contrato de prestação de serviços, sem prejuízo da sujeição subsequente a quaisquer deveres legais relativos, designadamente, à proteção de segredos comerciais ou da credibilidade, do prestígio ou da confiança devidos às pessoas coletivas.

Cláusula 7.^a

Preço Base

1. O preço base respeitante à prestação de serviços objeto do presente procedimento é de 500 000,00 (quinhentos mil euros) por cada período de 6 meses de duração, até ao limite de 2 000 000,00 (dois milhões de euros) para a duração máxima de 2 anos de contrato, correspondente ao limite máximo de renovações.
2. Os preços base unitários, estipulados para cada uma das taxas de serviço a aplicar em cada um dos serviços objeto do presente contrato, não podem, em qualquer caso, ser superiores aos seguintes montantes:

Preços/Taxas por tipo de serviço	Sigla	Taxa
Preço/Taxa de serviço para emissão de transporte aéreo Nacional	TTAN	10,00 €

Preço/Taxa de serviço para emissão de transporte aéreo Internacional - Europa	TTAE	15,00 €
Preço/Taxa de serviço para emissão de transporte aéreo Internacional - Intercontinental	TTAI	20,00 €
Preço/Taxa de serviço para reserva de alojamento, nacional ou internacional	TRA	5,00 €
Preço/Taxa de emissão de serviço para transporte ferroviário nacional ou internacional	TTF	5,00€
Preço/Taxa de emissão de serviço para reserva de automóveis internacional	TTRA	5,00 €
Emissão de Vistos	TEV	50,00 €
Todas as outras taxas, incluindo alteração e cancelamento de quaisquer viagens de avião, alojamento e transporte ferroviário, reserva de automóveis nacional e internacional.	TOUTR	5,00€

3. Apenas serão devidos os valores correspondentes às aquisições efetivamente executadas, nos termos indicados na proposta adjudicada e demais elementos do contrato.
4. O preço de aquisição de cada passagem aérea não pode ser superior ao valor praticado diretamente pela companhia aérea, para idêntica passagem, acrescido da respetiva taxa de serviço constante da proposta adjudicada.
5. O preço de aquisição de cada título de transporte ferroviário não pode ser superior ao valor diretamente praticado pela Companhia Ferroviária, relativo ao mesmo título de transporte, durante a vigência do presente contrato, acrescido da respetiva taxa de serviço constante da proposta adjudicada.
6. O preço de aquisição de cada *voucher* de alojamento não pode ser superior ao preço diretamente praticado pela respetiva unidade de alojamento, nas mesmas condições de reserva, acrescido da respetiva taxa de serviço constante da proposta adjudicada.
7. O preço de aquisição de cada *voucher* de aluguer de viaturas em território nacional ou no estrangeiro não pode ser superior ao preço diretamente praticado pela respetiva entidade fornecedora, nas mesmas condições de reserva, acrescido da respetiva taxa de serviço constante da proposta adjudicada.
8. O preço de aquisição de cada seguro de responsabilidade civil não pode ser superior ao preço diretamente praticado pela respetiva entidade seguradora, nas mesmas condições de aquisição, acrescido da respetiva taxa de serviço constante da proposta adjudicada.

9. No que se refere às alterações e cancelamentos de serviços, apenas poderão ser cobrados montantes associados às políticas de alteração e cancelamento das entidades fornecedoras, acrescidos da respetiva taxa de serviço constante da proposta adjudicada.
10. Sem prejuízo do disposto no número anterior, a Entidade Adjudicatária deverá manter informado o Entidade Adjudicante em permanência sobre as políticas de alteração e cancelamento a observar em cada situação, sob pena de, não existindo essa comunicação, o Contraente não assumir quaisquer despesas a esse título.
11. Não obstante o referido nos números anteriores, deverão ser sempre assegurados os preços praticados no âmbito de Protocolos que a Entidade Adjudicante tenha com entidades que pratiquem as tipologias de serviços que constituem o presente objeto de prestação de serviços, salvo falta de aceitação por parte da entidade responsável pelo serviço.

Cláusula 8.^a

Condições de pagamento

1. As quantias devidas pelo Contraente nos termos das Cláusulas anteriores devem ser pagas no prazo de 30 (trinta) dias após a receção das respetivas faturas, as quais podem ser emitidas após o vencimento da respetiva obrigação.
2. Para efeitos do disposto no número anterior, a obrigação deve considerar-se vencida após a emissão dos documentos relativos ao serviço prestado.
3. Em caso de discordância por parte do Contraente quanto a qualquer dos elementos apostos nas faturas, deve este comunicar à Entidade Adjudicatária, por escrito, os respetivos fundamentos, devendo este último prestar todos os esclarecimentos necessários ou emitir uma nova fatura corrigida.
4. As faturas deverão ser emitidas em nome do INESC TEC, com referência aos documentos que lhes deram origem, devendo delas constar os seguintes elementos:
 - a. Número do contrato;
 - b. Referência da Deslocação;
 - c. Descrição dos serviços prestados e nome do beneficiário direto dos serviços;
 - d. Descrição, na prestação de serviços de alojamento, da entidade hoteleira, bem como da respetiva classificação em estrelas;
 - e. Valor dos serviços prestados, com respetiva discriminação dos valores das taxas praticados e da taxa de desconto aplicada;
5. Uma vez apresentada a fatura devidamente emitida, o pagamento será efetuado por transferência bancária, cujos dados necessários serão identificados no contrato.

Cláusula 9.^a

Execução da Caução

1. Para efeitos do presente procedimento, será exigida caução.
2. A caução referida no número anterior corresponderá a 3% do preço contratual e deverá ser prestada no prazo de 10 (dez) dias a contar da data de notificação da adjudicação, devendo ser prestada mediante garantia bancária ou seguro-caução, conforme os artigos 89.º e 90.º do CCP.
3. A caução, destinada a garantir o exato e pontual cumprimento das obrigações contratuais, deverá ser liberada no prazo de 30 (trinta) dias após o cumprimento de todas as obrigações da Entidade Adjudicatária, nos termos do n.º 3 do artigo 295.º do CCP.
4. Se o Adjudicatário não cumprir as suas obrigações legais ou contratuais, o Contraente pode considerar perdida a seu favor a caução prestada, independentemente de decisão judicial, nos termos do artigo 296.º do CCP.
5. A execução parcial ou total da caução prestada pelo Adjudicatário implica a renovação do respetivo valor no prazo de 15 (quinze) dias após a notificação do Contraente para o efeito, nos termos previstos pelo artigo 296.º do CCP.

Cláusula 10.^a

Formalização do contrato

1. A minuta do contrato é enviada, para aceitação, ao Adjudicatário.
2. A minuta do contrato considera-se como aceite pela Entidade Adjudicatária quando este a aceite expressamente ou se dela não reclamar no prazo de 5 (cinco) dias subsequentes à notificação.
3. São admitidas reclamações contra a minuta do contrato quando dela constem obrigações não contidas na proposta, no presente Caderno de Encargos e nos demais documentos que servem de base a este procedimento.
4. No caso de reclamação contra a minuta, a mesma será objeto de decisão no prazo de 10 (dez) dias, sendo considerada rejeitada se não for emitida decisão no mesmo prazo.
5. A Entidade Adjudicante comunica ao Adjudicatário, com a antecedência mínima de 5 (cinco) dias, a data, hora e local em que se celebra o contrato.
6. Se a Entidade Adjudicante não celebrar o contrato no prazo fixado, pode o Adjudicatário desvincular-se da proposta, sem prejuízo do direito a ser indemnizado por todas as despesas e demais encargos em que comprovadamente incorreu com a elaboração da proposta e com a prestação da caução.

Cláusula 11.^a

Alterações do contrato

O contrato pode ser alterado por acordo entre as partes ou por decisão judicial unicamente com os fundamentos previstos no artigo 312.º do Código dos Contratos Públicos e dentro dos limites impostos no artigo 313.º do CCP.

Cláusula 12.^a

Cessão da posição contratual

1. A Entidade Adjudicatária não poderá ceder a sua posição contratual ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato sem autorização expressa da Entidade Adjudicante.
2. Para efeitos da autorização prevista no número anterior:
 - a. Devem ser apresentados pelo cessionário todos os documentos de habilitação exigidos ao cedente na fase de formação do contrato;
 - b. A Entidade Adjudicante deverá apreciar, designadamente, se o cessionário não se encontra em nenhuma das situações previstas no Artigo 55.º do CCP.
3. A autorização prevista nos números anteriores deverá respeitar o disposto nos artigos 317.º a 319.º do Código dos Contratos Públicos.

Cláusula 13.^a

Resolução do contrato

1. O Contraente poderá resolver o contrato, sem qualquer prejuízo do que já haja sido executado, sem que assista à Entidade Adjudicatária o direito a qualquer indemnização, quando este não cumprir as Cláusulas contratuais ou quaisquer obrigações decorrentes das peças do procedimento, designadamente nas situações de:
 - a. Incumprimento definitivo do contrato por facto imputável à Entidade Adjudicatária, entendendo-se que há incumprimento definitivo quando houver atraso na execução do fornecimento por período superior a 30 (trinta) dias;
 - b. Incumprimento pela Entidade Adjudicatária de ordens, diretivas ou instruções transmitidas no exercício do poder de direção sobre matéria relativa à execução das prestações contratuais;
 - c. Oposição reiterada da Entidade Adjudicatária ao exercício dos poderes de fiscalização da Entidade Adjudicante;
 - d. Cessão da posição contratual realizadas com inobservância do previsto na Cláusula 12.^a do presente Caderno de Encargos;
 - e. Quando a Entidade Adjudicatária se dissolva, extinga por qualquer meio, ou seja,

declarado insolvente;

- f. Quando os meios disponibilizados pela Entidade Adjudicatária, para a prestação de serviços, sejam objeto de qualquer procedimento judicial de arresto, penhora ou qualquer outra providência similar que afete a sua disponibilidade e / ou aptidão para os fins contratuais.
2. A resolução do contrato opera-se com a mera interpelação da Entidade Adjudicatária por carta registada com aviso de receção contendo a invocação dos motivos determinantes de tal ato jurídico e, com pelo menos, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência sobre a data de produção de efeitos.
3. A resolução do contrato nos termos previstos no número anterior não prejudica o direito de a Entidade Adjudicante ser indemnizada por quaisquer danos ou perdas decorrentes de incumprimento pela Entidade Adjudicatária das suas obrigações contratuais.

Cláusula 14.^a

Patentes, licenças e marcas registadas

1. São da responsabilidade da Entidade Adjudicatária quaisquer encargos decorrentes da utilização, no fornecimento, de marcas registadas, patentes registadas ou licenças.
2. Caso o Contraente venha a ser demandado por ter infringido, na execução do contrato, qualquer dos direitos mencionados no número anterior, a Entidade Adjudicatária indemniza-o de todas as despesas que, em consequência, haja de fazer e de todas as quantias que tenha de pagar seja a que título for.

Cláusula 15.^a

Riscos, prejuízos e indemnizações

1. São da responsabilidade da Entidade Adjudicatária quaisquer prejuízos causados pelo incumprimento do contrato e também os causados por si, ou pelo seu pessoal, à Entidade Adjudicante ou a terceiros, durante a execução dos trabalhos.
2. Pelas multas e indemnização a pagar pelos prejuízos causados respondem, em primeiro lugar, as importâncias que a Entidade Adjudicatária tenha a receber, em segundo lugar, os depósitos de garantia e, finalmente, os restantes bens da Entidade Adjudicatária.

Cláusula 16.^a

Contagem dos prazos

Os prazos previstos no contrato contam-se nos termos do artigo 471.º do CCP.

Cláusula 17.^a

Deveres de informação

1. Cada uma das partes deve informar a outra, assim que possível, de quaisquer circunstâncias que cheguem ao seu conhecimento e que possam afetar os respetivos interesses na execução do contrato, de acordo com a boa-fé.
2. Em especial, cada uma das partes deve avisar de imediato a outra de quaisquer circunstâncias, constituam ou não força maior, que previsivelmente impeçam o cumprimento ou o cumprimento tempestivo de qualquer uma das suas obrigações.
3. No prazo de 15 (quinze) dias após a ocorrência de tal impedimento, a parte deverá informar a outra do tempo ou da medida em que previsivelmente será afetada a execução do contrato.

Cláusula 18.^a

Comunicações

1. As notificações entre as partes devem ser dirigidas, nos termos do Código dos Contratos Públicos, para o domicílio ou sede contratual de cada uma, identificados nos contratos, e efetuadas com suficiente clareza, de modo a que o destinatário fique ciente da respetiva natureza e conteúdo.
2. Com exceção das situações em que o presente Caderno de Encargos exija uma formalidade especial, as notificações podem ser efetuadas pelos seguintes meios:
 - a. Por correio eletrónico com aviso de entrega;
 - b. Por telecópia (fax);
 - c. Por carta registada com aviso de receção.
3. As notificações efetuadas nos termos da alínea a) do número anterior devem ser confirmadas por qualquer um dos meios previstos nas alíneas b) e c) no prazo de 2 (dois) dias.
4. Salvo indicação em contrário, os atos administrativos inerentes à execução dos contratos de aquisição só produzem efeitos após notificação, nos termos previstos nos números anteriores.
5. Qualquer alteração das informações de contacto constantes dos contratos deve ser comunicada à outra parte.

Cláusula 19.^a

Representantes das Partes

1. Sem prejuízo do disposto na Parte II do Anexo 1 do presente Caderno de Encargos no que concerne à obrigação de nomeação de um consultor de viagens, cada uma das partes obriga-se a nomear um representante responsável pelo acompanhamento da execução do contrato e que desempenhe o papel de interlocutor com a parte contrária para todos os fins associados à execução do contrato.
2. Cada uma das partes obriga-se ainda a informar, por escrito, a outra parte da identidade e dos contactos do respetivo representante previsto no número anterior.

Cláusula 20.^a

Gestor do Contrato

É nomeada Gestora do Contrato, nos termos do art.º 290.º-A do Código dos Contratos Públicos, Grasiela Almeida.

Cláusula 21.^a

Foro competente

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

Cláusula 22.^a

Legislação aplicável

O contrato é regulado pela legislação portuguesa.

ANEXO I

Referência do Procedimento: AS 0011/2022

I. OBJETO DO CONTRATO:

Aquisição de serviços de agências de viagens e serviços similares.

II. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:**1. Níveis de Serviço Gerais:**

A Entidade Adjudicatária obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço, assegurando:

- a. A existência de um consultor de viagens (e um seu substituto), que possa ser contactado por qualquer via (presencial, telefónica e por correio eletrónico), todos os dias úteis das 09:30h às 18:00h no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços;
- b. Consultor de viagens fluente nas línguas portuguesa e inglesa;
- c. Uma equipa de apoio *Corporate*, disponível entre as 09:00h e as 18:00h, que permita dar resposta às necessidades de todas as secretarias da Entidade Adjudicante (estimado entre 15 a 20 secretarias);
- d. A consulta de informação relativa aos requisitos da prestação do serviço, designadamente quanto aos vistos, necessidade e validade do passaporte ou de outros documentos impostos para a efetivação da viagem, entre outros;
- e. A verificação de circunstâncias ou outras características que se revelem adversas à segurança e funcionamento e/ou prestação adequada do serviço, designadamente, a instabilidade política no país de destino, condições de higiene, vacinação obrigatória e aconselhamento quanto a uma eventual consulta do viajante, entre outras limitações;
- f. A procura constante do melhor preço, nos termos da Cláusula 7.^a, assegurando a prestação do serviço que melhor se adegue a uma relação preço/qualidade, atendendo aos requisitos de serviço do cliente nos diversos sistemas disponíveis e acessíveis, mediante, designadamente:
 - i. Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
 - ii. Negociação com fornecedores e procura de oportunidades novas e mais vantajosas.
 - iii. Realização de *check in online* quando solicitado;
 - iv. Garantir contacto de emergência durante 24 horas por dia;

- v. Garantir a articulação com os fornecedores na aplicação de Protocolos a Entidade Adjudicante com fornecedores de serviços.
- g. O acompanhamento contínuo da qualidade do serviço, designadamente construindo e analisando estatísticas dos custos do serviço, controlando eventuais desvios face aos objetivos, implementação de ações corretivas e coordenação com os fornecedores, no sentido de assegurar a melhoria contínua, entre outros;
- h. A manutenção do acesso a um sistema de distribuição global (*GDS - Global Distribution System*).
- i. A Entidade Adjudicatária obriga-se a garantir que as respostas aos pedidos de serviços sejam efetuadas no **limite máximo de 24 horas**.
- ii. Em casos de urgência ou imprevisto, a Entidade Adjudicatária obriga-se a garantir que as respostas aos pedidos de serviços sejam efetuadas **no limite máximo de 1 (uma) hora**, desde que o assunto da comunicação expresse o caráter urgente da mesma.

2. Níveis de Serviço Específicos

- 1. Na prestação de serviços de *transporte aéreo*, a Entidade Adjudicatária obriga-se a:
 - a. Proceder à consulta e informação da disponibilização de viagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais, em companhias regulares e *lowcost*, de acordo com a solicitação da Entidade Adjudicante;
 - b. Apresentar, **pelo menos**, duas propostas para a viagem solicitada;
 - c. A informação referente às alíneas anteriores deve ser acompanhada:
 - i. Das respetivas classes de voo para as datas solicitadas, assim como respetivo horário de voo, identificação das companhias aéreas e aeroportos;
 - ii. Das tarifas economicamente mais vantajosas 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, designadamente tarifas; taxas de emissão/XP/TSF/TASF; sobretaxa transportadora (YQ); taxa de segurança; entre outros, associados ao bilhete e à respetiva emissão;
 - iv. Da política de alteração e cancelamento de cada proposta apresentada, designadamente, custos associados para o INESC TEC;
 - v. Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem qualquer custo para o INESC TEC e indicar a validade dessa pré-reserva;

- vi. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que o INESC TEC deve fornecer;
 - vii. Da possibilidade de obter uma tarifa mais vantajosa no caso de o passageiro em questão apresentar alguma vantagem comercial para o efeito, designadamente, *milhas* em cartão;
 - viii. Da data limite de emissão da passagem proposta e características do serviço (designadamente, marcação de lugar, refeição a bordo, entre outros aspetos);
 - ix. Outros elementos considerados relevantes para a execução da viagem, designadamente mudança de aeroporto que obrigue à aquisição de serviço de transfere, entre outros.
- d. Proceder à reserva, emissão e envio para a Entidade Adjudicante de passagens aéreas nacionais, europeias e intercontinentais, em companhias regulares e *lowcost*, as quais devem ser acompanhadas de toda a informação útil sobre a viagem.
- e. Realização de *Check-in* dos passageiros, designadamente, quando haja lugar a marcação e pagamento por lugar pré-definido.
- f. Proceder à alteração e cancelamento da viagem, quando solicitado pela Entidade Adjudicante.
- g. Assegurar a interface com as entidades responsáveis por reembolsos.
2. Para a prestação de serviços de *alojamento*, a Entidade Adjudicatária obriga-se a:
- a. Proceder à consulta e informação da disponibilização sobre tarifas, quer dos hotéis nacionais e internacionais indicados pela Entidade Adjudicante, quer daqueles sugeridos pela Entidade Adjudicatária, dentro das condições solicitadas, sendo que, em regra e preferencialmente, deverão ser indicados orçamentos para hotéis de 3 estrelas, ou similar;
 - b. Caso a opção por um hotel de 3 estrelas não se revele mais vantajosa, do ponto de vista qualidade/preço, deverá comunicar essa circunstância ao INESC TEC com recurso a documentação de suporte;
 - c. Apresentar, pelo menos, três alternativas para o alojamento dentro das condições solicitadas ou dentro de condições mais favoráveis;
 - d. A informação referente às alíneas anteriores deverá ser acompanhada:
 - i. Da categoria do hotel, condições gerais oferecidas, 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 o INESC TEC 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. Outros elementos considerados relevantes.
- e. Proceder à reserva, emissão e envio para a Entidade Adjudicante do(s) *voucher*(s) do alojamento, o qual deve ser acompanhado de toda a informação útil sobre a estadia.
 - f. Proceder à alteração e cancelamento do alojamento.
3. Na prestação de serviços de *transporte ferroviário*, a Entidade Adjudicatária obriga-se a:
- 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 Adjudicante deverá fornecer;
 - iv. Existência de descontos ou campanhas promocionais (designadamente, descontos em função da idade ou da pessoa coletiva adquirente);
 - v. 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 o permita, os quais devem ser acompanhados de toda a informação útil sobre a viagem;
 - c. Proceder à alteração e cancelamento da viagem.
4. Para a prestação de serviços de *aluguer de viaturas no estrangeiro ou no âmbito de viagem*

que inclua *passagem aérea*, a Entidade Adjudicatária obriga-se a:

- a. Proceder à consulta e informação da disponibilização sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação, indicados pela Entidade Adjudicante, quer daquelas sugeridas pela Entidade Adjudicatária dentro das condições solicitadas;
- b. Apresentar, pelo menos, duas alternativas para o aluguer de viaturas dentro das condições solicitadas ou dentro de condições mais favoráveis;
- c. A informação referente às alíneas anteriores deverá ser acompanhada:
 - i. Das características da(s) viatura(s), designadamente marca, modelo, combustível, entre outras;
 - ii. Da informação sobre as 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 Adjudicante 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 apresentadas;
 - v. Da possibilidade de efetuar pré-reserva sem custos para a Entidade Adjudicante e indicar a validade dessa pré-reserva;
 - vi. Da informação útil sobre o aluguer, designadamente serviços incluídos, localização, horários, etc.;
 - vii. Da indicação dos dados necessários do(s) passageiro(s) que a Entidade Adjudicante deverá fornecer;
 - viii. Outros elementos considerados relevantes.
- d. Proceder à reserva, emissão e envio para a entidade 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.

5. Para a prestação de serviços de *seguros*, a Entidade Adjudicatária obriga-se a:

- a. Proceder à consulta e informação sobre o serviço de seguro;
- b. Gerir o processo para emissão das apólices de seguros.

6. Para a prestação de *outros serviços complementares*, a Entidade Adjudicatária obriga-se a:

- a. Informar a Entidade Adjudicante da necessidade de requerer o serviço de

transfere para qualquer deslocação;

- b. Informar a Entidade Adjudicante sobre a obrigatoriedade de emissão de visto(s) nas deslocações a determinados destinos;
 - c. Gerir todo o processo de obtenção de visto(s) junto das entidades competentes com máxima celeridade e com o mínimo envolvimento da Entidade Adjudicante;
 - d. Entregar à Entidade Adjudicante o(s) visto(s), acompanhado(s) de toda a informação pertinente.
7. As informações prestadas pela Entidade Adjudicatária em resposta às solicitações efetuadas pela a Entidade Adjudicante deverão ser remetidas por correio eletrónico com aviso de receção, devendo ser considerado, salvo disposição em contrário ínsita no teor da própria solicitação, o endereço eletrónico remetente.