

CADERNO DE ENCARGOS

**AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS, TRANSPORTES AÉREOS
E ALOJAMENTO – FEVEREIRO E MARÇO DE 2023**

CP.CPU/300.10.005/2023/23

Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais

CADERNO DE ENCARGOS
AQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE VIAGENS, TRANSPORTES AÉREOS E ALOJAMENTO – FEVEREIRO
E MARÇO DE 2023

PARTE I – DISPOSIÇÕES GERAIS

CLÁUSULA 1.^a - Objeto Contratual

1. O presente caderno de encargos compreende as cláusulas a incluir no contrato a celebrar na sequência de procedimento pré-contratual por concurso público urgente, que tem por objeto a aquisição de serviços de viagens, transportes aéreos e alojamento, nos termos e condições aqui determinadas, nomeadamente, em conformidade com as especificações técnicas constantes da Parte II deste Caderno de Encargos.
2. Os serviços objeto do presente procedimento consistem em:
 - a. Serviços de transporte aéreo - consulta, reserva e emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais;
 - b. Serviços de alojamento – consulta, reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;
 - c. Serviços de transporte ferroviário– consulta, reserva e emissão de títulos de transporte nacionais e internacionais;
 - d. Serviços de aluguer de viaturas – consulta, reserva e emissão de vouchers de aluguer de viatura em território nacional e internacional, sendo que a prestação deste serviço só poderá ser efetuada quando associada a pelo menos um dos serviços indicados nas subalíneas a), b) e c);
 - e. Outros serviços complementares – transfers, vistos e/ou entrega de documentação– transfers, vistos e/ou entrega de documentação.

CLÁUSULA 2.ª - Forma e documentos contratuais

1. O contrato será reduzido a escrito.
2. Fazem parte integrante do contrato os seguintes documentos:
 - a) O presente caderno de encargos;
 - b) A proposta adjudicada.

CLÁUSULA 3.ª – Preço Base

1. O preço máximo que a entidade adjudicante se dispõe a pagar pela execução de todas as prestações que constituem o objeto do contrato é de 80 000,00 €, (oitenta mil euros), isento de IVA.
2. O preço contratual inclui todos os custos, encargos e despesas cuja responsabilidade não esteja expressamente atribuída à entidade adjudicante, nomeadamente, todas as despesas com deslocações, estadias, transporte e manutenção dos meios humanos afetos ao desenvolvimento da prestação de serviços, bem como os relacionados com quaisquer meios técnicos, logísticos e/ou tecnológicos necessários à boa execução da prestação dos serviços contratados.
3. Não poderão ser cobradas quaisquer taxas de serviços.

CLÁUSULA 4.ª – Prazo de vigência do contrato

1. O contrato terá a duração de 2 (dois) meses, a contar da assinatura do mesmo, ou até ao limite da despesa autorizada (80 000,00 €).
2. O contrato considera-se celebrado na data constante da última assinatura certificada aposta no documento.

CLÁUSULA 5.ª – Monitorização à prestação de serviços

A qualquer momento a entidade adquirente, pode solicitar informação ou realizar auditorias com vista à monitorização da qualidade da execução do contrato de prestação de serviços e o cumprimento das obrigações legais e, quando justificado, aplicar as devidas sanções.

PARTE II - DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

CLÁUSULA 6.ª - Obrigações do Adjudicatário

1. O adjudicatário obriga-se a executar o objeto do contrato de forma profissional e competente, utilizando os conhecimentos técnicos, o *know-how*, a diligência, o zelo e a pontualidade próprios das melhores práticas.
2. Constituem ainda obrigações do adjudicatário:
 - a) Apresentar os documentos de habilitação a que estão obrigados, nos termos do artigo 81.º do CCP;
 - b) Fornecer os serviços à entidade adjudicante, conforme as especificações características técnicas constantes do presente Caderno de Encargos;
 - c) O adjudicatário obriga-se a recorrer a todos os meios humanos e materiais que sejam necessários e adequados à execução do contrato;
 - d) Comunicar antecipadamente, logo que tenha conhecimento, à entidade adjudicante, o facto que torne total ou parcialmente impossível a prestação de algum dos serviços objeto do procedimento, ou o cumprimento de qualquer outra das suas obrigações nos termos do contrato celebrado com a entidade adjudicante;
 - e) 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;

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

CLÁUSULA 7.ª - Obrigações da Entidade Adjudicante

Constitui obrigação da entidade adjudicante:

- a) disponibilizar ao adjudicatário as informações necessárias à integral prestação dos serviços contratados;
- b) proceder ao pagamento do preço contratual pelos serviços prestados.

CLÁUSULA 8.ª - Faturação e pagamento

1. A forma e o processo de pagamento dos encargos decorrentes das relações contratuais estabelecidas no âmbito do contrato a celebrar, são as que resultam da aplicação das disposições legais que regulamentam a realização e o processamento das despesas da Administração Pública.
2. As faturas serão enviadas à entidade adquirente após o final do mês, a que dizem respeito, e deverão discriminar os trabalhos realizados.
3. Os pagamentos serão efetuados no prazo de 60 (sessenta) dias após a receção da fatura e devida aceitação.
4. Em caso de discordância por parte da entidade adquirente quanto aos valores indicados nas faturas, devem estas comunicar ao adjudicatário, por escrito, os respetivos fundamentos,

ficando o adjudicatário obrigado a prestar os esclarecimentos necessários ou a proceder à emissão de nova fatura corrigida.

5. As faturas devem conter as seguintes informações:
- a. designação e endereço do adjudicatário;
 - b. data e número da fatura;
 - c. referência e designação do procedimento ou da requisição externa, se aplicável;
 - d. referência ao número de compromisso, nos termos da lei dos compromissos e pagamentos em atraso.

CLÁUSULA 9.ª - Dever de sigilo

1. O adjudicatário deve guardar sigilo sobre toda a informação e documentação, técnica e não técnica ou outra, relativa à entidade adjudicante ou a qualquer entidade da DGRSP, ou, a qualquer assunto que no seu âmbito esteja em desenvolvimento ou colaboração, de que possa ter conhecimento ao abrigo ou em relação à execução do contrato.
2. Sem prejuízo do disposto no número seguinte, as partes comprometem-se a não divulgar, durante e após a execução do contrato, quaisquer informações que obtenham no seu âmbito, designadamente as relativas à outra parte ou aos seus interesses e negócios.
3. As partes só podem divulgar informações referidas no número anterior na medida em que tal seja estritamente necessário à execução do contrato, mediante autorização da parte que as haja prestado, ou do estritamente necessário ao exercício do direito de defesa em processo contencioso.
4. No caso previsto no número anterior, as partes devem garantir, em reciprocidade e em condições satisfatórias, a assunção, por escrito, de idêntico compromisso de confidencialidade pelos terceiros que acedam às informações abrangidas pelo dever de confidencialidade.

5. As partes devem ainda limitar o acesso às informações confidenciais aos seus quadros e funcionários que a elas tenham de recorrer para a correta execução do contrato, assegurando que os mesmos são obrigados a manter essa confidencialidade.
6. São suscetíveis de serem consideradas informações confidenciais, sem prejuízo de outras que as partes decidam qualificar como tal, as que, a serem divulgadas, possam causar danos a qualquer das partes ou a terceiros, ou perturbar o normal desenvolvimento dos trabalhos da prestação de serviços objeto deste caderno de encargos.
7. Os deveres referidos nos números anteriores abrangem igualmente a equipa técnica a afetar à presente prestação de serviços.

CLÁUSULA 10.ª - Proteção e tratamento de dados pessoais

1. O adjudicatário compromete-se a assegurar o cumprimento das obrigações decorrentes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (doravante designado RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, e demais legislação que lhe seja aplicável relativa a dados pessoais, durante a vigência do contrato e, sempre que exigível, após a sua cessação, designadamente:
 - a) Utilizar os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante, única e exclusivamente para as finalidades previstas no contrato;
 - b) Manter os dados pessoais estritamente confidenciais, cumprindo e garantindo o cumprimento do dever de sigilo profissional relativamente aos mesmos;
 - c) Cumprir quaisquer regras relacionadas com o tratamento de dados pessoais a que a entidade adjudicante esteja especialmente vinculada, desde que tais regras lhe sejam previamente comunicadas;
 - d) Pôr em prática as medidas técnicas e organizativas necessárias à proteção dos dados pessoais tratados por conta da entidade adjudicante, nomeadamente contra a respetiva destruição, acidental ou ilícita, a perda acidental, a alteração, a difusão ou o acesso não

- autorizados, bem como contra qualquer outra forma de tratamento ilícito dos mesmos;
- e) Prestar à entidade adjudicante toda a colaboração de que esta careça para esclarecer qualquer questão relacionada com o tratamento de dados pessoais, efetuado ao abrigo do contrato;
 - f) Manter a entidade adjudicante informada em relação ao tratamento de dados pessoais, obrigando-se a comunicar de imediato qualquer situação que possa afetar o tratamento dos mesmos, ou que, de algum modo, possa dar origem ao incumprimento das disposições legais em matéria de proteção de dados pessoais;
 - g) Assegurar o cumprimento do RGPD e demais legislação relativa à proteção de dados, por todos os seus colaboradores, incluindo toda e qualquer pessoa singular ou coletiva que preste serviços ao adjudicatário, designadamente, representantes legais, trabalhadores, prestadores de serviços, procuradores e consultores, independentemente da natureza e validade do vínculo jurídico estabelecido entre o adjudicatário e o referido colaborador;
 - h) Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso de confidencialidade ou estão sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
 - i) Não copiar, reproduzir, adaptar, modificar, alterar, apagar, destruir, difundir, transmitir, divulgar ou por qualquer outra forma colocar à disposição de terceiros os dados pessoais a que tenha acesso ou que lhe sejam transmitidos pela entidade adjudicante ao abrigo do contrato, exceto quando tal lhe tenha sido expressamente comunicado, por escrito, por esta ou quando decorra do cumprimento de uma obrigação legal;
 - j) Adotar as medidas de segurança previstas no artigo 32.º do RGPD, que assegurem a confidencialidade, a integridade, a disponibilidade e a resiliência dos sistemas e serviços de tratamento de dados pessoais e implementar um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia destas medidas;
 - k) Prestar a assistência necessária à entidade adjudicante no sentido de permitir que esta cumpra a obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista

- o exercício dos direitos previstos no RGPD, nomeadamente o direito de acesso, retificação, oposição, apagamento, limitação e portabilidade dos seus dados pessoais;
- l) Garantir a eficácia de mecanismo de notificação efetivo em caso de violação de dados pessoais para efeitos do cumprimento do previsto no artigo 33.º do RGPD.
2. O adjudicatário será responsável por qualquer prejuízo em que a entidade adjudicante venha a incorrer em consequência do tratamento, por parte do mesmo e/ou dos seus colaboradores, de dados pessoais em violação das normas legais aplicáveis.

CLÁUSULA 11.ª - Força Maior

1. Não podem ser impostas penalidades à entidade adjudicatária, nem é havida como incumprimento, a não realização pontual das prestações contratuais a cargo de qualquer das partes que resulte de caso de força maior, entendendo-se como tal as circunstâncias que impossibilitem a respetiva realização, alheias à vontade da parte afetada, que ela não pudesse conhecer ou prever à data da celebração do contrato e cujos efeitos não lhe fosse razoavelmente exigível contornar ou evitar.
2. Podem constituir força maior, se se verificarem os requisitos do número anterior, designadamente, tremores de terra, inundações, incêndios, epidemias, sabotagens, greves, embargos ou bloqueios internacionais, atos de guerra ou terrorismo, motins e determinações governamentais ou administrativas injuntivas.
3. Não constituem força maior, nomeadamente:
 - a) Greves ou conflitos laborais limitados às sociedades do prestador de serviços ou a grupos de sociedades em que este se integre, bem como a sociedades ou grupos de sociedades dos seus subcontratados;
 - b) Determinações governamentais, administrativas, ou judiciais de natureza sancionatória ou de outra forma resultantes do incumprimento pelo prestador de serviços de deveres ou ónus que sobre ele recaiam;

- c) Manifestações populares devidas ao incumprimento pelo prestador de serviços de normas legais;
 - d) Incêndios ou inundações com origem nas instalações do prestador de serviços cuja causa, propagação ou proporções se devam a culpa ou negligência sua ou ao incumprimento de normas de segurança;
 - e) Avarias nos sistemas informáticos ou mecânicos do prestador de serviços não devidas a sabotagem;
 - f) Eventos que estejam ou devam estar cobertos por seguros.
4. A ocorrência de circunstâncias que possam consubstanciar casos de força maior deve ser imediatamente comunicada à outra parte.
5. A força maior determina a prorrogação dos prazos de cumprimento das obrigações contratuais afetadas pelo período de tempo comprovadamente correspondente ao impedimento resultante da força maior.

CLÁUSULA 12.ª - Caução

1. De acordo com o disposto no n.º 2 al. c) do artigo 88.º do CCP, não será exigida a prestação de caução.
2. A DGRSP reserva-se a faculdade de reter 10% do valor dos pagamentos a efetuar para garantia do exato e pontual cumprimento das obrigações que o adjudicatário assuma com a celebração do contrato.

CLÁUSULA 13.ª - Penalidades Contratuais

1. Pelo incumprimento dos prazos estabelecidos no ponto 3 – Níveis de Serviço, da Parte III do Caderno de Encargos, a entidade adjudicante pode exigir do cocontratante o pagamento de uma sanção pecuniária correspondente a 1% do preço contratual por cada dia ou hora de

atraso consoante o nível de serviço seja fixado em número de dias ou de horas, até ao limite de 20%, conforme disposto no n.º 2 do artigo 329.º do CCP.

2. Nos casos em que seja atingido o limite previsto na parte final do número anterior, e a entidade adjudicante decida não proceder à resolução do contrato, por dela resultar grave dano para o interesse público, aquele limite é elevado para 30%, conforme disposto no n.º 3 do artigo 329.º do CCP.
3. Na determinação da gravidade do incumprimento, a entidade adjudicante terá em conta, nomeadamente, a duração da infração, a sua eventual reiteração, o grau de culpa do cocontratante e as consequências do incumprimento.
4. A aplicação das sanções previstas na presente cláusula será objeto de audiência prévia, nos termos previstos no n.º 2 do artigo 308.º do Código dos Contratos Públicos.
5. As sanções pecuniárias previstas no presente artigo não obstam, em caso algum, a que entidade adjudicante exija uma indemnização por todos os eventuais prejuízos excedentes.

CLÁUSULA 14.ª - Resolução do contrato

1. O incumprimento, por uma das partes, dos deveres resultantes do contrato, confere à outra parte, nos termos gerais de direito, o direito de rescindir o contrato, sem prejuízo das correspondentes indemnizações legais.
2. No caso de incumprimento culposo ou cumprimento defeituoso por parte do adjudicatário, designadamente, quanto ao estrito cumprimento das suas obrigações, ou não consecução dos objetivos da prestação de serviços, poderá o contrato ser a qualquer momento resolvido, por simples carta registada com aviso de receção, sem prejuízo das indemnizações que possam ser devidas pelos danos eventualmente causados.
3. A entidade adquirente tem o direito de resolver o contrato com fundamento na alteração anormal e imprevisível das circunstâncias, de facto ou de direito público subjacente à sua celebração e afete gravemente os princípios de boa-fé.

Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais

Divisão de Contratação Pública

Rua Braamcamp, n.º 90 - piso 5, 1250-052 Lisboa - Portugal

4. Para efeitos da presente cláusula, e sem prejuízo de outras disposições legais e contratuais aplicáveis, considera-se consubstanciar incumprimento e verificação de quaisquer das situações, no âmbito da prestação de serviços:
 - a) Incumprimento das suas obrigações relativas aos pagamentos das suas contribuições à administração fiscal ou à segurança social, nos termos das disposições legais aplicáveis;
 - b) Suspensão ou revogação da licença de agência de viagens e turismo atribuída pelo Turismos de Portugal, I.P., da licença de exploração de serviços de transportes aéreos e/ou do certificado de operador aéreo (COA) e da licença de exploração de estabelecimento hoteleiro, consoante o caso;
 - c) Prestação de falsas declarações;
 - d) Recusa do serviço à entidade adquirente;
 - e) Incumprimento dos requisitos técnicos constantes na Parte III do presente Caderno de Encargos.
5. Para além das situações referidas no número anterior, o contrato poderá ser igualmente resolvido pela entidade adquirente por razões de interesse público, decorrentes de necessidades novas ou nova ponderação das circunstâncias suscetíveis de alterar os pressupostos nos quais o contraente público assentou a sua decisão de contratar.
6. A resolução enunciada nos precedentes números não confere ao adjudicatário direito a qualquer indemnização ou compensação económica, independentemente da forma que estas revistam, sem prejuízo do direito ao pagamento ou restituição das prestações contratuais já efetuadas.
7. O direito de resolução exerce-se mediante notificação, por carta registada com aviso de receção, dirigida ao adjudicatário, da qual consta a indicação da situação de incumprimento, no prazo de 30 (trinta) dias a contar do seu conhecimento pela entidade adjudicante.
8. A resolução do contrato não prejudica o direito à indemnização que caiba à entidade adjudicante, nos termos gerais do direito.

CLÁUSULA 15.ª - Subcontratação e cessão da posição contratual

1. O adjudicatário não poderá ceder a sua posição ou qualquer dos direitos e obrigações decorrentes do contrato, sem autorização da entidade adjudicante.
2. O adjudicatário não poderá, por qualquer forma, ceder a sua posição contratual ou subcontratar, ainda que parcialmente, a realização de serviços ou tarefas relativas ao objeto do contrato, sem prévio consentimento escrito da entidade adjudicante, nos termos do CCP.

CLÁUSULA 16.ª - Outros encargos

1. Todas as despesas inerentes à elaboração e apresentação das propostas constituem encargo dos respetivos concorrentes.
2. Correm ainda por conta do adjudicatário as despesas e encargos inerentes à celebração do contrato, incluindo as da prestação de caução, caso a ela haja lugar.

CLÁUSULA 17.ª – Gestor do Contrato

1. Para efeitos do disposto no artigo 290.º-A do CCP, será designado um gestor do contrato pela entidade adjudicante.
2. No início da execução do contrato a celebrar, o adjudicatário fornecerá igualmente os contactos ao gestor nomeado para efeitos de acompanhamento daquele:
 - a) Morada;
 - b) Telefone e telemóvel;
 - c) Endereço eletrónico.

CLÁUSULA 18.ª - Comunicações e notificações

1. Sem prejuízo de poderem ser acordadas outras regras quanto às notificações e comunicações entre as partes do contrato, estas devem ser dirigidas para a sede contratual de cada uma, identificadas no contrato.
2. Qualquer alteração das informações de contacto constantes deve ser comunicada à outra parte.

CLÁUSULA 19.ª - Contagem dos prazos

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

CLÁUSULA 20.ª - Legislação aplicável e foro competente

O contrato reger-se-á exclusivamente pela legislação portuguesa, sendo competente para dirimir os eventuais conflitos ou litígios que resultem da sua execução Tribunal Administrativo de Circulo, com expressa renúncia a qualquer outro.

PARTE III - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. Requisitos técnicos mínimos da prestação de serviços

No âmbito do objeto do contrato, o prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:

- a) Requisitos constantes do ponto 2 da parte III do presente Caderno de Encargos;
- b) Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
- c) Garantia de aplicação da política de viagens das entidades adjudicantes;
- d) Negociação com fornecedores e deteção de novas oportunidades de poupança;
- e) Análise dos relatórios estatísticos de poupanças por viagem / estadia;
- f) Controlo dos desvios face aos objetivos e implementação de ações corretivas;
- g) Coordenação com o responsável operacional de cada entidade adjudicante para assegurar uniformidade dos serviços;
- h) Acompanhamento contínuo da qualidade do serviço;
- i) Ser acreditado *pela International Air Transport Association (IATA)*;
- j) Manter acesso a um sistema de distribuição global (GDS – *Global Distribution System*);
- k) Prestar atendimentos pelos seguintes canais: telefónico, e-mail e presencial.

2. Requisitos funcionais

Prestação de serviços de viagens
1. Transporte Aéreo:
1.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as 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 low-cost sempre que estas estejam disponíveis;
1.4. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais 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 final (incluindo custos com 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 de correio eletrónico, por forma a que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;
1.9. Negociação de um desconto sobre a tarifa full-flex em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;
1.10. Gestão e aplicação das tarifas negociadas com companhias aéreas no âmbito de contratos preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional ou internacional;
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 e internacional;
2.4. Emissão e envio para 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, transporte, 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 com 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 de 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 preferenciais que o Estado ou a entidade adquirente detenham a nível nacional 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 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 permitam 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 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 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 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 adquirente):
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.

3. Níveis de serviço

O prestador de serviço 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 adjudicante e pedidos efetuados pela entidade adjudicante;
- e) Garantir que as respostas às reclamações e sugestões são inferiores a cinco dias de calendário;
- f) Assegurar a emissão dos relatórios de gestão, quando solicitados;
- g) Assegurar a existência de um gestor de cliente, por entidade adjudicante, que possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 19h, no âmbito de questões técnicas e/ou comerciais decorrentes da prestação de serviços.
- h) Garantir o prazo máximo de 24 horas para a entrega de orçamentos e em casos de urgência e imprevisibilidade o prazo máximo será de 3 horas para entrega de orçamentos.