

Concurso Público Nº 49/IPSantarem/2022

**Prestação de serviços de viagens, transportes aéreos, aluguer
de viaturas e alojamento
para o Instituto Politécnico de Santarém**

Anexo A - Especificações Técnicas

CADERNO DE ENCARGOS

ANEXO I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

I.1 - Serviços a contratar

<p>A - Transporte aéreo – pesquisa, reserva, emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais, designadamente:</p>	<p>A.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas aéreas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;</p> <p>A.2. Apresentação de opções de voos diretos sempre que estes estejam disponíveis;</p> <p>A.3. Apresentação de opções de low-cost sempre que estas estejam disponíveis;</p> <p>A.4. Reservas e emissões de passagens aéreas nacionais e internacionais;</p> <p>A.5. Emissão de bilhetes eletrónicos e envio para a entidade adquirente através de correio eletrónico;</p> <p>A.6. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, aeroportos, etc.;</p> <p>A.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);</p> <p>A.8. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;</p>
---	--

	<p>A.9. Negociação de um desconto sobre a tarifa full-flex em económica para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;</p> <p>A.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;</p> <p>A.11. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;</p> <p>A.12. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das companhias aéreas a favor da entidade adquirente, sempre que existam</p>
<p>B – Alojamento – pesquisa, reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional, designadamente:</p>	<p>B.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de alojamento mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;</p> <p>B.2. Privilegiar opções de alojamento próximas do local do evento;</p> <p>B.3. Reserva e emissão de vouchers de alojamento em território nacional e internacional;</p> <p>B.4. Emissão e envio para entidade adquirente de vouchers eletrónicos, sempre que seja possível;</p> <p>B.5. Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, transporte, etc.;</p> <p>B.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</p>

	<p>transportes públicos que permitam a deslocação entre o local do alojamento e o local do evento);</p> <p>B.7. Disponibilização de informação sobre o alojamento (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar todos os dados da viagem de acordo com o solicitado;</p> <p>B.8. Negociação de tarifas preferenciais em unidades hoteleiras, para utilização da entidade adquirente;</p> <p>B.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;</p> <p>B.10. Criação e manutenção do perfil da Entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;</p> <p>B.11. Apoio na elaboração de propostas de adesão a programas de fidelização das unidades hoteleiras a favor da entidade adquirente, sempre que existam</p>
<p>C - Transportes ferroviários – pesquisa, reserva e emissão de títulos de transporte nacional e internacional, designadamente:</p>	<p>C.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de comboio mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;</p> <p>C.2. Reservas e emissões de títulos de transporte nacionais e internacionais;</p> <p>C.3. Emissão e envio para a entidade adquirente de bilhetes eletrónicos, sempre que as companhias de transporte ferroviário o permitam;</p>

C.4. Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem, incluindo itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais, etc.;

C.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;

C.6. Disponibilização de informação sobre a viagem (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem de acordo com o solicitado;

C.7. Negociação de tarifas de transporte ferroviário preferenciais para destinos específicos, para utilização da entidade adquirente;

C.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;

C.9. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva Entidade;

C.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

<p>D - Aluguer de viaturas – pesquisa, reserva e emissão de aluguer de viaturas em território nacional e internacional, sendo que este serviço será sempre prestado em conjunto com outro dos indicados nos pontos A, B e C</p>	<p>D.1. Pesquisa e disponibilização de informação sobre as tarifas de aluguer de viaturas mais económicas, aplicáveis a cada deslocação;</p> <p>D.2. Reserva e emissão de vouchers de aluguer de viaturas em território nacional e internacional;</p> <p>D.3. Emissão e envio para a entidade adquirente de vouchers eletrónicos sempre que seja possível;</p> <p>D.4. Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer, incluindo serviços incluídos, moradas, etc.;</p> <p>D.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;</p>
<p>Rent-a-car (viaturas ligeiras ou de passageiros)</p>	<p>D.6. Disponibilização de informação sobre o aluguer de viaturas (incluindo a confirmação da reserva) por escrito, através de correio eletrónico, para que o cliente possa verificar todos os dados do aluguer de acordo com o solicitado;</p> <p>D.7. Negociação de tarifas preferenciais com empresas de rent-a-car, para utilização da entidade adquirente;</p> <p>D.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;</p> <p>D.9. Criação e manutenção do perfil da entidade e dos seus “viajantes”, permitindo a aplicação da política de deslocações da respetiva entidade;</p>

	<p>D.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</p>
<p>E - Outros serviços associados, designadamente: transferes, vistos e/ou entrega de documentação</p>	<p>E.1. Transferes – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel;</p> <p>E.2. Vistos – serviço de pedido de vistos em nome do “viajante”;</p> <p>E.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;</p> <p>E.4. Inscrição em conferências</p>

I.2 - Serviços a assegurar

O prestador de serviços deverá assegurar:

I.2.1 - Serviços a assegurar
<p>I.2.1.1- A consulta e informação dos requisitos para a prestação do serviço (por ex.: vistos, necessidade de passaporte, validade do passaporte, etc), verificação das características que sejam críticas à segurança e funcionamento adequados do serviço (estabilidade política do país de destino, condições sanitárias, vacinação obrigatória, taxas turísticas a pagar, entre outras) e informações de potenciais greves das companhias aéreas;</p> <p>I.2.1.2- A procura constante do melhor preço tendo em conta os requisitos do serviço do cliente nos diversos sistemas disponíveis;</p> <p>I.2.1.3- A existência de um gestor de conta e um seu substituto, que possa ser contactado em todos os dias úteis, no horário normal (9h00m às 18h00m), para esclarecimento de questões técnicas e/ou comerciais, decorrentes da prestação de serviços;</p>

I.2.1.4- A assistência nos aeroportos de Porto e Lisboa para apoio nos procedimentos de check in e despacho de bagagem, ou na resolução de algum imprevisto de última hora.

I.2.2 - Tempos de resposta

I.2.2.1- As respostas aos pedidos de serviços, designadamente, orçamentos, alterações, esclarecimentos, entre outros, sejam efetuadas no prazo de 4 horas após a solicitação por meio eletrónico e, em casos de urgência e imprevisibilidade, no prazo de 1 hora, desde que o pedido o evidencie;

I.2.2.2- As emissões e entrega de documentações sejam efetuadas no prazo de 4 horas após a confirmação da emissão dos serviços e, em casos de urgência e imprevisibilidade, no prazo de 1 hora;

I.2.2.3- As respostas às reclamações e sugestões deverão ser comunicadas em prazo inferior a cinco dias.

I.2.3. Execução dos serviços

I.2.3.1- Os serviços deverão ser executados mediante nota de encomenda enviada pelo IPSantarem.

I.2.3.2- O IPSantarem reserva-se no direito de consultar outras agências de viagens, operadores e/ou unidades hoteleiras, obrigando-se o adjudicatário a acompanhar o preço mais baixo, desde que reunidas as mesmas especificações e condições do serviço requerido.

I.2.3.3- O IPSantarem, ao abrigo do direito de consulta a outras agências de viagens, operadores e/ou unidades hoteleiras, pode ainda apresentar ao adjudicatário outras alternativas que se afigurem mais vantajosas.

I.2.3.4- O IPSantarem pretende que todos os orçamentos enviados e faturas emitidas mencionem o preço antes e depois de aplicada a taxa de serviço, bem como eventuais taxas de desconto e as taxas devidas.

I.2.3.5- Os valores deverão ser discriminados por reserva e tipo de serviço.

I.3 – Tipologia dos Serviços a assegurar

O prestador de serviços deverá assegurar:

Viagens	s/ limites
Alojamento	s/ limites
Transporte ferroviários	s/ limites
Aluguer de viaturas (Rent-a-car)	s/ limites
Outros serviços	s/ limites