

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 C - Especificações - Obrigações

CADERNO DE ENCARGOS

ANEXO III – ESPECIFICAÇÕES

Obrigações - requisitos técnicos e funcionais mínimos da prestação de serviços

III.1 – No âmbito do objeto do contrato, o prestador de serviços obriga-se a cumprir os seguintes requisitos técnicos obrigatórios:

- a) Requisitos constantes do anexo A do presente caderno de encargos;
- b) Aconselhamento na gestão dos orçamentos de viagens;
- c) Garantia de aplicação da política de viagens 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.

III.2 - O prestador de serviço obriga-se a cumprir os seguintes níveis de serviço:

- a) Garantir atendimento presencial todos os dias úteis das 9h às 18h;
- b) Garantir atendimento telefónico, todos os dias úteis das 9h às 18h,
- c) Garantir atendimento por correio eletrónico todos os dias úteis das 9h às 18h, 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 que, possa ser contactado todos os dias úteis das 9h às 18h, 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.