



Prestação de Serviços de Viagens

PC-2022-000739

Parte II CE - Especificações Técnicas

Outubro 2022

Índice

1	Capacidade técnica dos candidatos	1
2	Prestação de Serviços de Viagens	2
2.1	Modelo de Intermediação	2
2.1.1	<i>Travel Manager</i>	2
2.1.2	Serviço de apoio ao cliente	4
2.2	Serviços de Viagens	5
2.2.1	Transporte Aéreo	5
2.2.2	Transporte Ferroviário	6
2.2.3	Alojamento	6
2.2.4	Aluguer de Viaturas no Estrangeiro	7
2.2.5	Serviços Conexos	7
2.3	Processo RGPD	8
2.3.1	Arranque do contrato	8
2.3.2	Validação do RGPD	9
2.3.3	Inclusão de colaboradores	10
2.3.4	Remoção de colaboradores	10
2.3.5	Exceções	11
3	Processo de Reserva	12
3.1	Interlocutores internos válidos	12
3.2	Requisitos do pedido inicial	12
3.3	Integração de acordos diretos com Fornecedores	14
3.4	Política interna de viagens	14
3.5	Alternativas apresentadas	14
3.6	Delegação de competências e aprovações extraordinárias	15
3.7	Reserva e emissão dos serviços solicitados	16
3.8	Modificações ou alterações ao pedido	17
3.9	Cancelamento do pedido	17
3.10	Limites para a cobrança das taxas de serviço	17
4	Canais de Reserva	18
4.1	<i>Online Booking Tool</i>	18
4.1.1	Requisitos de negócio	18
4.1.2	Requisitos técnicos	19
4.1.3	Pesquisa e reserva	20

4.1.4	Alterações e cancelamentos	21
4.1.5	Formações	21
4.2	Meios Alternativos e/ou Complementares	21
4.2.1	Pedidos iniciados por telefone	22
4.2.2	Pedidos de alteração e cancelamento por telefone	22
4.2.3	Pedidos iniciados por correio eletrónico.....	23
4.2.4	Pedidos de alteração e cancelamento por correio eletrónico	23
5	Requisitos de ESG.....	24
6	Faturação e Pagamento	26
6.1	Identificação dos processos	26
6.2	Sistema de faturação integrada	26
6.2.1	Periodicidade na emissão de faturas	28
6.2.2	Requisitos dos documentos de faturação	28
6.3	Unicidade de informação	29
7	Relatórios	30
7.1	Suporte à Gestão do Contrato	30
7.2	Comissão Executiva	32
7.3	Responsáveis de centro de custo	33
7.4	Relatórios adicionais	34
8	Níveis de Serviço	35
8.1	Início do Contrato.....	35
8.2	Disponibilidade da <i>Online Booking Tool</i>	35
8.3	Tempos de Resposta	36
8.4	Requisitos ESG.....	36
8.5	Faturação.....	37
8.6	Relatórios	37
9	Protocolo para colaboradores REN.....	38
	Anexo 1. Histórico de Operações	39
	Anexo 2. Formulário RGPD para consentimento individual.....	41
	Anexo 3. Política de Viagens do Grupo REN.....	42

1 Capacidade técnica dos candidatos

Os candidatos ao presente programa de concurso devem-se munir de documentação bastante que comprove os seguintes requisitos técnicos:

- Creditação da *International Air Transport Association* (IATA) (não serão aceites creditações IATA para outras entidades que não aquela que responde ao concurso);
- Acesso a um sistema de distribuição global (GDS – *Global Distribution System*);
- Prestação de serviços de intermediação na prestação de serviço de viagens a dois clientes no valor anual mínimo em reservas de viagens de 900.000€ (novecentos mil euros) por cliente e que estes serviços tenham sido prestados durante os anos de 2018 e 2019, independentemente das datas de início e fim dos respetivos contratos (é necessário apresentar declaração assinada e carimbada pelo cliente a confirmar a respetiva informação);
- Exercício de atividade de intermediação na prestação de serviço de viagens há pelo menos oito anos;
- Implementação de *Online Booking Tool*¹ para emissão de bilhetes de comboio, em território nacional, em dois clientes há pelo menos quatro anos (é necessário apresentar declaração assinada e carimbada pelo cliente a confirmar a respetiva informação).
- Faturação automaticamente integrada com sistema ERP em pelo menos 1 cliente (é necessário apresentar declaração assinada e carimbada pelo cliente a confirmar a respetiva informação).

¹ Consiste num portal *online*, disponibilizado pelo Prestador do Serviço de Viagens, que está desenhado para o cliente empresarial adquirir serviços de viagens.

2 Prestação de Serviços de Viagens

2.1 Modelo de Intermediação

O Grupo REN, reconhecendo as vantagens na unificação do canal de aquisição e reserva de viagens, opta por adotar o **modelo de intermediação**. Neste modelo, o **Prestador do Serviço de Viagens** fará a ligação entre os pedidos do Grupo REN e a oferta disponível no mercado fornecedor.



O modelo de intermediação está atualmente implementado no Grupo REN, seguindo no **Anexo 1** o detalhe das operações ocorridas em 2019 (último ano completo antes da pandemia).

2.1.1 Travel Manager

Para o modelo de intermediação definido no ponto anterior, pretende-se que o Prestador do Serviço de Viagens afete um ou mais **Travel Managers** para todas as atividades no âmbito da gestão operacional, disponível todos os dias úteis entre as 09h00 e as 19h00.

O *Travel Manager* atuará não só como um agregador das necessidades do cliente interno do Grupo REN, mas também como um elemento ativo no apoio à decisão (junto do cliente interno) e à reserva/emissão dos bilhetes/vouchers pela agência de viagens. Assim, este recurso será um especialista por excelência para um atendimento mais personalizado e na otimização dos tempos de espera nas etapas intermédias da operação.

Principais Responsabilidades:

- Centralizar os pedidos internos de reservas para deslocações e estadias (Portugal e/ou Estrangeiro) em ferramenta de apoio à gestão das viagens corporativas;
- Procurar as melhores alternativas e itinerários (percursos e horários) para satisfazer os pedidos internos de viagens através de uma plataforma online de reservas;
- Pedir emissão de vouchers de hotel e bilhetes de avião à agência de viagens através de uma plataforma online de reservas ou por correspondência eletrónica;
- Validar se os preços cobrados pelos serviços contratados correspondem aos preços faturados;
- Registar os dados financeiros e contabilísticos das reservas emitidas;
- Calcular e registar as variáveis operacionais do contrato na plataforma de sustentabilidade da empresa;
- Prestar apoio aos utilizadores da plataforma *self-booking*.

O Prestador do Serviço de Viagens deve assegurar a disponibilização de um local de trabalho dedicado para o *Travel Manager* e todas as ferramentas consideradas imprescindíveis para a boa execução das responsabilidades elencadas anteriormente.

Dentro do Grupo REN serão partilhados um contacto telefónico e um endereço de correio eletrónico para os quais este *Travel Manager* pode ser contactado. O Grupo REN reserva-se o direito de atribuir, a seu critério, recursos próprios como uma linha telefónica interna ou um endereço de correio eletrónico com domínio REN para que esta entidade possa ser contactada.

No caso do *Travel Manager* designado se encontrar de férias (ausências programadas) ou não comparecer no escritório (ausências não programadas), o Prestador do Serviço de Viagens é responsável por garantir a continuidade dos serviços prestados ao Grupo REN, podendo ter que reforçar, a título temporário ou permanente, recursos humanos adicionais para manter os níveis de serviço exigidos.

2.1.2 Serviço de apoio ao cliente

Em situações excepcionais, o Prestador do Serviço de Viagens deve estar capacitado para dar resposta a **pedidos de reserva com carácter urgente em período pós-laboral** nos termos descritos abaixo:

- Suporte ao cliente interno;
- Linha de atendimento telefónico disponível em dias úteis no período compreendido entre as 19h00 e as 08h59 do dia seguinte;
- Linha de atendimento telefónico disponível em dias não úteis, pelo menos, no período compreendido entre as 09h00 e as 23h00;
- Possibilidade do colaborador REN solicitar a reserva/emissão de serviços de viagens com data de início até à próxima segunda-feira (inclusive, em relação à data da requisição).

Para garantir a assistência permanente aos viajantes, o Prestador do Serviço de Viagens obriga-se a apresentar um **serviço de apoio ao viajante** disponibilizando os seguintes serviços:

- Suporte a viajantes em território nacional e no estrangeiro;
- Linha de atendimento telefónico ininterrupto, 24 horas por dia, 365 dias por ano;
- Idioma do suporte em português (preferencial) e inglês.

Num âmbito de apoio à gestão operacional do contrato, o Prestador do Serviço de Viagens tem de dispor de um **front office** (equipa que integra os *Travel Managers* dedicados ao Grupo REN) nos termos abaixo:

- Suporte à gestão operacional do contrato (operação e informação de reservas);
- Linha de atendimento telefónico, todos os dias úteis das 09h00 às 19h00;
- Endereço de correio eletrónico para receção de pedidos e reclamações;
- Idioma do suporte em português.

O Prestador do Serviço de Viagens deve também providenciar um **Account Manager** para:

- Agilizar o tratamento de temas da gestão operacional;
- Apresentar soluções comerciais e técnicas enquadradas no âmbito da presente especificação técnica;
- Analisar consumos (itinerários utilizados, fornecedores, tarifas utilizadas *versus* tarifas de referência, etc.);
- Reportar KPI de gestão e controlo das operações;

Disponibilizar atendimento todos os dias úteis das 09h00 às 18h00.

2.2 Serviços de Viagens

Esta prestação de serviços compreende as atividades abaixo discriminadas bem como as atribuições do Prestador do Serviço de Viagens.

2.2.1 Transporte Aéreo

- **Pesquisa e disponibilização** de informação sobre as **tarifas aéreas mais económicas**, aplicáveis a cada deslocação;
- **Reserva e emissões** de passagens aéreas **nacionais e internacionais**;
- **Emissão e envio de bilhetes eletrónicos** para o Grupo REN através de correio eletrónico;
- **Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem**, incluindo a confirmação da reserva, itinerários, serviços incluídos, moradas e contactos úteis, horários, terminais, aeroportos e outra;
- **Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados**, que permitam ao Grupo REN 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);

- Integração de **protocolos de fidelização** contraídos pelo viajante na respetiva reserva, sempre que o Grupo REN mencionar da sua existência (por exemplo, cartões de milhas).

2.2.2 Transporte Ferroviário

- **Pesquisa e disponibilização** de informação sobre as **tarifas de comboio mais económicas**, aplicáveis a cada deslocação;
- **Reserva e emissões** de passagens ferroviárias **nacionais e internacionais**;
- **Emissão e envio de bilhetes eletrónicos** para o Grupo REN através de correio eletrónico, sempre que as companhias de transporte ferroviário o permitam;
- **Disponibilização de toda a informação útil sobre a viagem**, incluindo a confirmação da reserva, itinerários, serviços incluídos, moradas, horários, terminais e outra, permitindo que o cliente possa verificar o seu itinerário de viagem, de acordo com o solicitado;
- **Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados**, que permitam ao Grupo REN 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).

2.2.3 Alojamento

- **Pesquisa e disponibilização** de informação sobre as **tarifas de alojamento mais económicas**, aplicáveis a cada deslocação;
- Apresentar opções de alojamento que minimizem a distância ao local do evento;
- **Reserva e emissão** de vouchers de alojamento em território **nacional e internacional**;
- **Emissão e envio de vouchers eletrónicos** para o Grupo REN, sempre que as unidades hoteleiras o permitam;

- **Disponibilização de toda a informação útil sobre o alojamento**, incluindo a confirmação da reserva, itinerários, serviços incluídos, moradas, contactos úteis, horários, transportes e outra, permitindo que o cliente possa verificar dados referentes ao alojamento;
- **Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados**, que permitam ao Grupo REN 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).

2.2.4 Aluguer de Viaturas no Estrangeiro

- **Pesquisa e disponibilização** de informação sobre as **tarifas de aluguer de viaturas mais económicas**, aplicáveis a cada deslocação;
- **Reserva e emissão** de vouchers de aluguer de viaturas no **estrangeiro**;
- **Emissão e envio de vouchers eletrónicos** para o Grupo REN;
- **Disponibilização de toda a informação útil sobre o aluguer de viatura**, incluindo serviços contratados, moradas, contactos úteis, etc.;
- **Disponibilização de informação detalhada sobre todos os custos associados**, que permitam ao Grupo REN calcular o custo total da viagem, desde o início da viagem até ao destino final.

2.2.5 Serviços Conexos

- **Transferes** – transporte entre o terminal aéreo ou ferroviário e o hotel;
- **Vistos** – serviço de pedido de vistos em nome do “viajante”;
- **Entrega de documentação** – entrega de documentação física (bilhetes de comboio, vouchers, vistos) nas instalações do Grupo REN, ou em locais definidos caso a caso, por exemplo no local do alojamento de destino;

- **Comunicação de alertas de viagens** – greves em aeroportos, condições meteorológicas adversas, eventos extraordinários com relevância, etc.

2.3 Processo RGPD

As normas dispostas na legislação de proteção de dados pessoais em vigor, nomeadamente o Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (“RGPD”) e a Lei nº 58/2019, 8 de agosto, exigem uma clarificação sobre a forma como os dados pessoais dos colaboradores REN vão ser utilizados, tratados e armazenados pelo Prestador do Serviço de Viagens no decorrer dos processos descritos nesta especificação técnica.

Para além das obrigações dispostas no Caderno de Encargos, o Prestador do Serviço de Viagens atuará ativamente em colaboração com o Grupo REN na recolha do consentimento individual de cada colaborador REN para a respetiva finalidade. As próximas subsecções vão detalhar como este processo deve ser tratado pelo Prestador do Serviço de Viagens.

2.3.1 Arranque do contrato

Até 45 (quarenta e cinco) dias após o início do contrato, o Grupo REN compromete-se a enviar ao Prestador do Serviço de Viagens um ficheiro em formato MS Excel com o detalhe dos colaboradores que consentiram o tratamento dos seus dados pessoais para este âmbito. Esse ficheiro detalhará os seguintes atributos por cada colaborador:

- Número interno de funcionário
- Nome abreviado (nome pelo qual é tratado na empresa)
- Nome completo
- Data de nascimento
- Nacionalidade
- Contacto telefónico

- Endereço de correio eletrónico
- Tipo de documento de Identificação (cartão de cidadão ou passaporte)
- Número do documento de identificação
- Data de validade do documento de identificação
- Empresa de exercício
- Centro de custo
- Grupo funcional (Comissão Executiva, Conselho de Administração, Responsáveis de Primeira Linha, Outros)
- Nome abreviado do superior hierárquico
- Endereço de correio eletrónico do superior hierárquico

Recai sobre o Prestador do Serviço de Viagens a responsabilidade de registar esta informação nos seus sistemas informáticos com a maior brevidade possível. Esta será a lista de colaboradores REN autorizados a consumir os serviços de viagem supracitados.

2.3.2 Validação do RGPD

Antes de prosseguir com o envio de cotações, reservas ou emissões de serviços de viagem, o Prestador do Serviço de Viagens deve certificar-se que todos os viajantes abrangidos nos pedidos fazem parte da lista de colaboradores REN que aceitaram ter os seus dados pessoais tratados para esta finalidade. Na eventualidade de um ou mais serviços de viagem estarem associados a um ou mais colaboradores REN sem que estes tenham dado o seu consentimento em matéria de RGPD, o Prestador do Serviço de Viagens deve negar a prestação do serviço a estes colaboradores até que a situação do RGPD fique regularizada.

2.3.3 Inclusão de colaboradores

A necessidade de incluir colaboradores REN far-se-á, em geral, como consequência na falha de validação do RGPD nos termos da secção anterior. Alternativamente, pode o interessado, por sua própria iniciativa, avançar com o processo de aceitar o tratamento dos seus dados pessoais para os serviços de viagens corporativos. Em qualquer uma das situações, **o visado deve preencher digitalmente o formulário proposto no Anexo 2** (o documento pode sofrer alterações no decorrer do contrato) e remeter (ou alguém em seu nome) para um endereço de correio eletrónico com domínio REN. Este endereço eletrónico REN reencaminhará automaticamente a mensagem para um endereço de correio eletrónico específico do Prestador do Serviço de Viagens, a indicar doravante pelo próprio.

Desta forma, o Prestador do Serviço de Viagens é autossuficiente para inscrever o colaborador REN na sua base de dados, desde que o formulário tenha sido preenchido corretamente. Na eventualidade do formulário se encontrar incompleto ou incorretamente preenchido, o Prestador do Serviço de Viagens deve solicitar ao colaborador REN as respetivas correções no preenchimento do documento.

2.3.4 Remoção de colaboradores

A qualquer momento, um colaborador REN pode desejar que os seus dados pessoais deixem de estar na posse da Top Atlântico. Então, o colaborador deve efetuar o pedido ao Prestador do Serviço de Viagens (que deverá disponibilizar um endereço de correio eletrónico para o efeito) solicitando a respetiva remoção e destruição de dados pessoais do colaborador requisitante. Em alternativa, o Grupo REN pode efetuar pedidos de destruição de registos ao abrigo do quadro legislativo do RGPD em nome dos seus colaboradores (por exemplo, quando o colaborador deixa de ter relação laboral com o Grupo REN).

2.3.5 Exceções

Isentam-se os viajantes convidados (viajantes que usufruem das condições contratadas pelo Grupo REN, mas não são colaboradores REN) do processo de validação do RGPD. Como requisito mínimo, deve o Prestador do Serviço de Viagens informar de que forma tratará e/ou armazenará os dados pessoais desses viajantes ao requisitante do serviço de viagem.

3 Processo de Reserva

3.1 Interlocutores internos válidos

Qualquer colaborador REN no ativo, isto é devidamente identificado com o seu endereço de email corporativo (@ren.pt ou equiparável) e com um número de funcionário válido, pode criar novos pedidos para si próprio² (requisitante é o viajante) e/ou em nome de outros (requisitante e viajante podem ser diferentes).

Estes pedidos devem ser remetidos através dos canais de reserva previstos no capítulo 4.

3.2 Requisitos do pedido inicial

Por definição, o pedido inicial é a inventariação das necessidades básicas. Este processo é desencadeado pelo requisitante quando obtém uma pré-aprovação escrita (ou em alternativa, por *workflow* resultante de interligações com aplicações corporativas REN) do superior hierárquico para cada um dos viajantes do pedido supramencionado. Sempre que possível, os dados listados a seguir, apuramento não exaustivo³, devem ser fornecidos ou estar na posse do requisitante:

- Aprovação superior para a realização da viagem
 - Despesa prevista em orçamento ou autorização direta do superior hierárquico;
 - Aprovação no portal interno de RH (para deslocações ao estrangeiro).
- Identificação dos viajantes
 - Colaboradores REN (pelo menos dois destes três atributos: número de funcionário, nome abreviado ou endereço de correio eletrónico corporativo);
 - Outros (pelo menos o primeiro e último nome);

² Deve cumprir os critérios de elegibilidade RGPD descritos na secção 2.3.

³ Outros dados podem ser requeridos dependendo do tipo e especificidade do serviço de viagem consumido.

- Descrição sumária do motivo da deslocação
 - Local do evento;
 - Horário do evento.
- Especificidades da estadia (se aplicável)
 - Número de noites;
 - Regime (com pequeno-almoço, meia pensão ou pensão completa);
 - Necessidade de lugar de estacionamento;
 - Outros (Wi-Fi no quarto, ar condicionado, cama extra, etc.).
- Especificidades da deslocação (se aplicável)
 - Ponto de partida/chegada;
 - Data da partida;
 - Horário preferencial da partida;
 - Data de regresso;
 - Horário preferencial do regresso.
- Informação sobre o pagamento da despesa
 - Entidade do Grupo REN que assumirá total ou parcialmente a despesa da viagem;
 - Centro(s) de custo e, se aplicável, outros objetos contabilísticos para imputação de custos (por exemplo, ordem interna);
 - Entidade externa ao Grupo REN providencia algum serviço de viagem;
 - Entidade externa ao Grupo REN comparticipa total ou parcialmente a despesa da viagem.

3.3 Integração de acordos diretos com Fornecedores

O Prestador do Serviço de Viagens deve integrar a tabela de tarifas especiais e **programas de fidelização** estabelecidos **entre o Grupo REN e os próprios fornecedores**. Assim, estas tarifas especiais devem estar refletidas no momento de aquisição de uma viagem.

A informação sobre os acordos conexos celebrados entre o Grupo REN e os fornecedores será disponibilizado até 5 dias após a assinatura do contrato. No decorrer do contrato e sempre que se justificar, o Grupo REN notificará o Prestador do Serviço de Viagens das atualizações aos acordos celebrados.

3.4 Política interna de viagens

O Grupo REN deve transmitir a política de viagens em vigor, com a clareza devida, ao Prestador do Serviço de Viagens. É o dever deste último **fazer cumprir todos atributos e exigências da política de viagens durante todo o processo** de reserva, que passa pela identificação da necessidade até à realização da viagem.

Para efeitos informativos e sem carácter vinculativo, o **Anexo 3 descreve a atual política de viagens** implementada no Grupo REN. Assim, podem ser incluídas variantes ou modificações à atual política após o início do contrato.

3.5 Alternativas apresentadas

Para todos os pedidos, o Prestador do Serviço de Viagens através do *Travel Manager* (ou solução equiparável) deve apresentar, pelo menos, 3 (três) alternativas por tipo de serviço de viagem (ver secção 2.2) ao cliente interno que contemplem ou premeiem os seguintes critérios, ordenados do mais para o menos importante:

- Convergência com as necessidades do cliente interno (fatores de escolha ou preferências, desde que compatíveis com a política interna de viagens);

- Otimização de custos (solução mais económica);
- Preferência por fornecedores finais com acordos diretos com o Grupo REN;
- Preferência por fornecedores finais com acordos diretos com o Prestador do Serviço de Viagens.

Aquando da apresentação das alternativas, deve ser apresentada a seguinte informação para cada uma das alternativas:

- Preço global com IVA;
- Condições da tarifa (não reembolsável, reembolsável com penalização ou totalmente reembolsável);
- Informações ou restrições específicas (por exemplo, nas deslocações aéreas, informações sobre bagagens permitidas, condições de *check-in*, etc.).

3.6 Delegação de competências e aprovações extraordinárias

O requisitante tem autonomia (delegação de competências) para dar seguimento aos seus processos nas tarefas de reserva e emissão, nos termos descritos nas secções seguintes, sem solicitar pedidos de aprovação adicionais. Para tal, estes processos devem enquadrar-se, pelo menos, num dos seguintes cenários:

- Todos os serviços de viagens contidos no processo cumprem, sem reservas, o disposto na política interna de viagens (ver secção 3.4) e o preço aquando da fase de reserva e de emissão é igual ou inferior ao preço enunciado na fase de apresentação de alternativas;
- Quando um ou vários serviços de viagens não cumprem o disposto na política interna de viagens, resultam das escolhas/alternativas mais económicas para a satisfação da necessidade identificada pelo requisitante;

- Quando um ou vários serviços de viagens não cumprem o disposto na política interna de viagens, resultam das escolhas/alternativas da categoria ou classe de serviço de viagem imediatamente a seguir àquela(s) que era(m) exigida(s) pela política (por exemplo, quando tem que se optar por classe executiva porque naquele voo já não há lugares disponíveis em classe económica ou económica *premium*).

Se um processo não se enquadra nos cenários anteriormente descritos, o requisitante deve atuar da seguinte forma:

- Obter aprovação explícita do seu superior hierárquico ou de entidade competente para o efeito se for pedido um ou mais serviços de viagens em termos não contemplados na política interna de viagens (ver secção 3.4);
- Confirmar eventuais variações de preço entre a fase de apresentação de alternativas e fase de reserva/emissão (apenas válido se o preço global do serviço se tornar mais oneroso).

3.7 Reserva e emissão dos serviços solicitados

Quando o requisitante confirma a escolha de uma ou mais alternativas apresentadas para a sua viagem está, implicitamente (isto se nada for dito em contrário), a solicitar ao Prestador do Serviço de Viagens a reserva (ou a emissão no caso de serviços de viagem que não admitam a reserva) que dará início à concretização da deslocação e/ou estadia. Com esta ação, o requisitante deve reconhecer que posteriores modificações ou cancelamentos quer da totalidade ou parte do pedido podem motivar a cobrança de taxas suplementares ou o não reembolso da despesa.

A cobrança de uma taxa de serviço para um processo de viagem, nos termos descritos no mapa de preços, far-se-á por colaborador e por serviço de viagem pedido (ou seja, para um processo de viagem com um viajante que consista numa deslocação aérea e estadia para um destino na Europa, o Prestador do Serviço de Viagens deve faturar ao Grupo REN duas taxas de serviço: uma para a deslocação aérea e outra para a estadia).

3.8 Modificações ou alterações ao pedido

O requisitante ou o próprio viajante podem solicitar alterações ao pedido antes do início ou durante o período da viagem quando os serviços contratados assim o permitam.

Para além dos custos acrescidos que serão motivados pela alteração (taxas de alteração e/ou custo adicional dos novos serviços), o Prestador do Serviço de Viagens deve cobrar uma taxa de serviço para o processo de viagem sujeito a alterações, nos termos descritos no mapa de preços, far-se-á por colaborador e por serviço de viagem com pedido de alteração.

3.9 Cancelamento do pedido

O requisitante ou o próprio viajante podem solicitar o cancelamento total ou parcial do pedido antes do início ou durante o período da viagem quando os serviços contratados assim o permitam.

Para além dos custos acrescidos que serão motivados pelo cancelamento (taxas de cancelamento), o Prestador do Serviço de Viagens deve cobrar uma taxa de serviço para o processo de viagem sujeito a cancelamento, nos termos descritos no mapa de preços, far-se-á por colaborador e por serviço de viagem com pedido de cancelamento.

Caso seja possível recuperar parte ou a totalidade do valor dos serviços de viagens contratados, o Prestador do Serviço de Viagens deverá emitir uma nota de crédito ao Grupo REN com o respetivo valor.

3.10 Limites para a cobrança das taxas de serviço

Para os pedidos de grupo (quando o número de viajantes para um processo é igual ou superior a 9 pessoas), o Prestador do Serviço de Viagens não pode cobrar mais que 9 taxas de serviço por cada serviço de viagem.

O mesmo se aplica para alterações ou cancelamentos em bloco, isto é, que afetem um número de viajantes igual ou superior a 9.

4 Canais de Reserva

O Grupo REN pretende que a grande maioria dos seus pedidos de cotação/reserva sejam iniciados num canal único. Para tal, o Prestador do Serviço de Viagens deve disponibilizar uma ferramenta capaz de efetuar a agregação de pedidos na lógica de *self-booking*, mas também pedidos livres que possam as viagens que requerem um itinerário mais complexo ou que o requisitante pretenda o aconselhamento do *Travel Manager*.

Em alternativa, outros métodos de reserva mais convencionais devem estar ao dispor do Grupo REN para situações específicas e previamente autorizadas.

4.1 Online Booking Tool

A **Online Booking Tool**, ou simplesmente **OBT**, consiste num portal *online*, disponibilizado pelo Prestador do Serviço de Viagens, que está desenhado para o cliente empresarial adquirir serviços de viagens circunscritos a deslocações com o transporte ferroviário em Portugal. Para além da sua imprescindível **relação** com um sistema de distribuição global (**GDS**), no sentido de agregar a pluralidade na oferta de tarifas, é essencial que a OBT seja dotada das seguintes características.

4.1.1 Requisitos de negócio

- **Tipo de requisitante** – existem dois perfis de requisitantes: **Requisitante da Direção**⁴ (inicia processos de viagens para todos os utilizadores) e **Viajante normal**⁵ (inicia processos de viagens para si próprio);
- **Acordos diretos com fornecedores** – integração das tarifas especiais nos termos da **secção 2.1.1**;

⁴ Informação a disponibilizar oportunamente pelo Grupo REN.

⁵ Todos os colaboradores REN que estejam elegíveis de acordo com a secção 2.3.

- **Política de viagens** – integração e validação das políticas de viagens nos termos da **secção 3.4.**

4.1.2 Requisitos técnicos

- **Log-in/Log-off** – a OBT deve possibilitar o acesso individual à conta de utilizador de cada colaborador do Grupo REN através de uma combinação única de credenciais (nome de utilizador e palavra-passe). Os acessos/credenciais são intransmissíveis entre diferentes utilizadores/colaboradores;
- **Visual Guilt** – a OBT deve estar orientada para destacar as tarifas mais económicas e apresentar os agravamentos financeiros por escolher uma tarifa mais onerosa;
- **Workflow de aprovações** – todos os pedidos que cursam na OBT devem respeitar o mesmo fluxo de aprovações, que cumpre também os termos e condições definidos na política interna de viagens;
- **Notificação de confirmação da despesa** – quando todos os serviços de viagem estão confirmados pelo requisitantes, uma mensagem de correio eletrónico deve ser enviada para o requisitante e para o respetivo superior hierárquico com o detalhe da despesa que a empresa do Grupo REN incorrerá com o pedido efetuado;
- **Segurança** – a OBT deve assegurar a proteção e encriptação dos dados inscritos dispondo dos certificados e protocolos de segurança adequados;
- **Aplicação móvel** – compatível com *iOS* e *Android*, que permita visualizar o detalhe da reserva e efetuar aprovações.

4.1.3 Pesquisa e reserva

Através da OBT, o **requisitante tem autonomia necessária para iniciar o processo de aquisição do serviço de viagem até à emissão da reserva**. Este processo estará sujeito à política interna de viagens que lhe é extensível e, se aplicável, às respetivas aprovações hierárquicas.

O requisitante pode, através da OBT, adquirir serviços de viagens nas seguintes condições:

- **Pesquisa e Reserva *Online*** – pressupõe que, através da OBT, o requisitante faça a pesquisa e a seleção dos serviços de viagem pretendidos (*self-booking*) para si e/ou para um conjunto de viajantes. Através deste recurso, o requisitante pode contrair serviços de viagem de avião, comboio, hotel e rent-a-car para Portugal e no Estrangeiro. A utilização da tarifa *online* pressupõe que o *Travel Manager* não tem intervenção operacional até à reserva de cada serviço de viagem do pedido;
- **Pesquisa e Reserva *Offline*** – na indisponibilidade de tarifa *online* para um serviço de viagem específico, pela complexidade do itinerário de viagem ou por opção do próprio requisitante, a OBT deve permitir o registo da necessidade numa área reservada a pedidos personalizados. Na colocação do pedido, o requisitante deve conseguir descrever o conjunto das suas necessidades de serviços de viagem e anexar vários documentos de suporte ao processo (num ambiente semelhante à composição de uma nova mensagem de correio eletrónico). Após o registo da necessidade, o pedido fica registado na ferramenta OBT e o processo deve seguir por correio eletrónico (entre a agência de viagens e o requisitante). Durante o processo, o Prestador do Serviço de Viagens, através do *Travel Manager*, deve fazer cumprir a política de viagens adequada e apresentar as alternativas que satisfaçam o pedido inicial. Com a conclusão do pedido, o *Travel Manager* deve colocar o transcrito de mensagens no respetivo ID na ferramenta OBT (carregar na OBT o último ficheiro de extensão “.msg” para garantir a rastreabilidade das conversações para cada pedido *offline*);

- **Workflow de Aprovações** – os processos descritos nos pontos anteriores só estarão sujeitos ao *workflow* de aprovações se, pelo menos, um serviço de viagem selecionado não se encontra dentro da política de viagens do Grupo REN. Caso contrário, se todos os serviços de viagem cumprem o disposto na política de viagens, o *workflow* de aprovações pode ser dispensado. Adicionalmente, existem serviços que pela sua natureza estão automaticamente dispensados das tarefas de aprovação, por exemplo: a aquisição de bilhete de comboio nacional e bilhete de avião *low cost* (ambos através de tarifa *online*).

4.1.4 Alterações e cancelamentos

Qualquer modificação a pedidos emitidos através da OBT deve ser solicitada por mensagem de correio eletrónico ou por telefone (em situações excecionais ou limite). Aplicam-se as condições e tarifas de alteração ou de cancelamento descritas nos pontos 3.8 e 3.9, respetivamente.

4.1.5 Formações

Para garantir uma adequada utilização da OBT, fica o **Prestador do Serviço de Viagens obrigado a assegurar formação** para os colaboradores do Grupo REN antes da entrada em funcionamento. Em complementaridade, devem, também, ser fornecidos manuais de utilização e vídeos de demonstração para as operações mais elementares na OBT, por exemplo: utilizar a modalidade de *self-booking (online)*, consultar pedidos em curso, consultar pedidos arquivados e criar um pedido personalizado (*offline*).

Ao longo do contrato e com periodicidade anual, deve igualmente garantir formação a novos utilizadores.

4.2 Meios Alternativos e/ou Complementares

O Prestador do Serviço de Viagens deve receber e responder a pedidos por meios de contacto que complementam a prestação do serviço através da OBT. O objetivo desta diversidade de meios de

contacto prende-se com a necessidade do Grupo REN obter tempos de resposta mais céleres para o tratamento de pedidos com criticidade elevada.

O uso destes meios de contacto está limitado aos casos identificados nas próximas secções ou quando o Grupo REN der instruções específicas para a sua utilização.

O Prestador do Serviço de Viagens deve catalogar todos os pedidos oriundos destes meios de contacto para que possam ser apresentados nos relatórios de gestão.

4.2.1 Pedidos iniciados por telefone

Através do contacto telefónico previsto na secção 2.1.2, são aceites pedidos por telefone para o *front office* quando respeitam a viagens que contenham pelo menos um membro da Comissão Executiva do Grupo REN. Estes pedidos podem ser colocados por colaboradores REN em nome de outros ou pelos próprios viajantes.

Fora do horário das 09h00 às 19h00 em dias úteis, colaboradores REN podem requerer a marcação excecional de serviços de viagem utilizando a linha específica para pedidos de reserva com carácter urgente em período pós-laboral conforme descrito na secção 2.1.2.

Qualquer outro pedido por telefone não enquadrado nos parágrafos anteriores não deverá ser aceite, tendo o requisitante/viajante utilizar os meios de contacto adequados para satisfazer o seu pedido.

4.2.2 Pedidos de alteração e cancelamento por telefone

Embora se reconheça os benefícios de colocar pedidos de alteração e cancelamento por telefone, no sentido de agilizar uma modificação com a maior brevidade possível, o Prestador do Serviço de Viagens deve solicitar ao requisitante a formalização do pedido por escrito através de mensagem de correio eletrónico para o *front office* nos termos da secção 2.1.2.

4.2.3 Pedidos iniciados por correio eletrónico

Em geral, não são permitidos que novos pedidos sejam criados através de correio eletrónico. Em alternativa, os requisitantes devem utilizar a OBT (na vertente online ou offline) para os devidos efeitos.

Perante a indisponibilidade no acesso à OBT por motivos técnicos, o Grupo REN pode permitir, excecionalmente, a utilização deste meio de contacto para a criação de novos pedidos de cotação e reserva dos serviços de viagem. Reposta a normalidade no acesso à OBT, o Prestador do Serviço de Viagens deve redirecionar os requisitantes para a OBT caso queiram colocar novos pedidos de viagem.

4.2.4 Pedidos de alteração e cancelamento por correio eletrónico

Independentemente da origem do processo de reserva, todos os pedidos de alteração e cancelamento de serviços de viagem devem ser remetidos por mensagem de correio eletrónico para o *front office* nos termos da secção 2.1.2.

5 Requisitos de ESG

O combate às alterações climáticas coloca a necessidade da descarbonização no centro das políticas públicas, assim como o esforço das empresas materializado nas suas estratégias de ESG (*Environment, Social and Governance*) tem ganho cada vez mais relevância.

O Grupo REN, no âmbito da missão de assegurar o fornecimento ininterrupto de energia a todo o país, contribuindo para o desenvolvimento das comunidades, do ambiente e da biodiversidade, tem participado ativamente no esforço da transição energética, através, nomeadamente, da descarbonização e adequação das infraestruturas de rede de eletricidade e de gás que são críticas para o cumprimento das metas nacionais de política energética. Os investimentos concretizados na última década e os previstos realizar pelo Grupo REN para atingir essas metas, que permitem uma contínua e gradual redução das emissões de GEE (Gases com Efeito de Estufa) do setor energético e a integração crescente de “energia limpa”, exigem um esforço coordenado entre diversos agentes do SEN (Sistema Elétrico Nacional) e do SNG (Sistema Nacional de Gás) e de outras partes interessadas, estando o Grupo REN ativamente empenhado na sua realização, assim como o envolvimento dos fornecedores e Prestadores de Serviços Externos.

Assim, a disponibilização de informação das emissões de GEE por parte do Prestador do Serviço de Viagens, no âmbito da presente especificação técnica, permitirá, por um lado, que o Grupo REN garanta a contabilização das suas emissões de âmbito 3⁶ e, por outro lado, permite disponibilizar informação aos gestores e utilizadores REN, de forma a poderem tomar decisões mais informadas.

Neste contexto, pretende-se para o objeto da presente prestação de serviços a disponibilização de:

⁶ O protocolo internacional de GEE mais usado (GHG - *Green House Gas Protocol*) estabelece três categorias de emissões: âmbito 1, âmbito 2 e âmbito 3. Para o âmbito 3, considera-se uma série de emissões indiretas a montante e a jusante da cadeia de valor das atividades da empresa (exemplo: viagens de negócios, transporte e distribuição de produtos por terceiros e uso a jusante dos produtos de uma empresa, de ativos/operações não controladas diretamente pela empresa).

- Informação das emissões de GEE por deslocação contratada (valor absoluto em kg CO₂ e em kg CO₂/100 km), inclui serviços de viagem de avião e de comboio;
- Informação das emissões de GEE por estadia em hotel (valor absoluto em kg CO₂ e em kg CO₂/noite), inclui serviços de viagem de hotel.

A informação supramencionada deverá ser disponibilizada ao requisitante/viajante no momento da sua escolha e após a confirmação da reserva dos serviços de viagem. Posteriormente, estes dados devem ser disponibilizados no relatório de gestão (ver capítulo 7).

Pretende-se, também, que sejam comunicados todos os pressupostos que permitam o cálculo das respetivas emissões de GEE por serviço de viagem (ou seja, a metodologia adotada para calcular as emissões de GEE para pedidos com serviços de viagem de avião, comboio e hotel).

6 Faturação e Pagamento

A faturação dos serviços de viagem deverá ser realizada às diferentes empresas do Grupo REN de acordo com informação a ser disponibilizada oportunamente.

Todos os documentos de faturação deverão ser detalhados para refletir o custo real dos diversos serviços adquiridos (separando custo real da transação e taxas de serviço/comissões de intermediação/agência).

Assim que o requisitante ordenar a emissão de uma ou várias alternativas de serviço de viagem para um determinado processo (por correio eletrónico ou pela OBT), este aceita tacitamente que a(s) empresa(s) do Grupo REN visada(s) no processo seja(m) faturada(s) nas condições descritas na(s) alternativa(s) selecionada(s) e de acordo com a informação dos preços unitários apresentada no respetivo mapa de preços.

6.1 Identificação dos processos

Por cada processo ou pedido de viagem iniciado por um requisitante deve estar munido de um código de identificação único. Este código permite identificar univocamente um processo, sem que para isso deva existir qualquer documento de faturação a ele associado (pelo menos, numa fase inicial).

6.2 Sistema de faturação integrada

O Grupo REN implementará uma plataforma que permitirá o registo de viagens por parte de entidades externas, a validação interna dos processos de viagem, a geração automática do número de pedido de compra em SAP e posterior comunicação com essas entidades externas para que estas emitam as faturas já com a indicação do número de pedido de compra SAP.

Pretende-se que o Prestador do Serviço de Viagens tenha a capacidade de integrar com essa plataforma, trabalhando para isso em conjunto com o Grupo REN. Deste modo, o Prestador do Serviço de Viagens deverá suportar o esforço dos desenvolvimentos aplicacionais necessários para integrar via API ou ficheiro o registo das viagens no sistema anteriormente referido:

- Via API
 - Envio de uma ou mais viagens à plataforma do Grupo REN, em formato XML utilizando o protocolo SOAP ou REST;
 - Receção do número de pedido de compra em SAP de uma ou mais viagens, em formato XML utilizando o protocolo SOAP ou REST;
 - Ao nível da securização da API é necessário acautelar o seguinte: o HTTPS – Protocolo TLS 1.2 é utilizado e ambas as partes (origem e destino) apresentam-se com certificados x509, e ambos os lados verificam a validade dos certificados; para além disso, é verificada a validade do destino entre a lista dos destinos; deverão ser permitidos, por via de regra firewall, apenas os endereços IP de origem previamente identificados do Prestador do Serviço de Viagens.
- Via ficheiro
 - Envio de ficheiro em formato Microsoft Excel com a lista das viagens para as quais pretende que sejam emitidos pedido de compra em SAP;
 - Receção de um ficheiro em formato Microsoft Excel com a lista das viagens e respetivo número de pedido de compra em SAP.

Esta plataforma dará resposta de confirmação (aceitação do pedido de emissão de documento de faturação) ou de rejeição (negação do pedido de emissão de documento de faturação com o motivo). Em caso de confirmação, a plataforma REN devolverá uma resposta com o número do pedido de compra que o Prestador do Serviço de Viagens deverá integrar no documento de faturação a emitir.

6.2.1 Periodicidade na emissão de faturas

Salvo indicações em contrário do gestor do contrato do Grupo REN, **todas as faturas devem ser emitidas por empresa do Grupo REN beneficiária/faturada e por código de processo de viagem** assim que o requisitante confirma a emissão dos serviços de viagem do respetivo processo.

6.2.2 Requisitos dos documentos de faturação

Adicionalmente à informação legalmente exigida, qualquer documento de fatura e nota de crédito emitido pelo Prestador do Serviço de Viagens deve apresentar a seguinte informação:

- Código do processo de viagem;
- Número do pedido de compra SAP (apenas válido quando o sistema de faturação integrada estiver implementado);
- Número de funcionário do(s) viajante(s), apenas aplicável a colaboradores REN;
- Nome do(s) viajante(s);
- Nome do requisitante;
- Descrição sumária do(s) serviço(s) consumido(s), fazendo distinção nomeadamente entre serviços de viagens consumidos e taxas de serviço cobradas;
- Nome do fornecedor final (isto é, companhia aérea, unidade hoteleira, etc.);
- Número do voucher/bilhete;
- Valor desagregado por serviço de viagem e viajante;
- Referência ao número da fatura original (apenas aplicável para emissão de notas de crédito).

6.3 Unicidade de informação

Todos os documentos de faturação emitidos (notas de débito e crédito) e demais detalhes **devem estar integralmente refletidos nos relatórios de gestão** (ver capítulo seguinte).

Caso existam divergências de valores faturados, informação de gestão inconsistente e/ou processamento errado de faturas, o Grupo REN reserva-se o direito de devolver os documentos defeituosos sem proceder ao respetivo pagamento.

7 Relatórios

7.1 Suporte à Gestão do Contrato

Como suporte ao processo de faturação, o Prestador do Serviço de Viagens deve disponibilizar ao Grupo REN **informação detalhada para cada serviço de viagem** adjudicado em formato MS Excel. Só com a informação apresentada nos termos descritos deste capítulo é que o Grupo REN conseguirá fazer o processamento e/ou pagamento dos documentos emitidos pelo Prestador do Serviço de Viagens.

O Prestador do Serviço de Viagens deve providenciar este relatório com uma periodicidade mensal (são aceites periodicidades mais curtas, por exemplo, diária), que vise apresentar todos os documentos emitidos no período compreendido entre o primeiro e último dia do mês N-1 (mês anterior). A disponibilização do relatório ao Grupo REN deverá ocorrer até ao dia 10 do mês N (mês corrente).

Abaixo segue uma lista de colunas obrigatórias na informação de gestão a remeter pelo Prestador do Serviço de Viagens:

Classe dos atributos	Nome dos atributos (as colunas do ficheiro)	Formato do valor preenchido para o atributo
Generalidades do processo	Código do processo de viagem	Texto
	Origem do processo	Escolha única (OBT (online), OBT (offline), Telefone, Email)
	Número de funcionário do requisitante	Texto
	Nome do requisitante	Texto
	Data da identificação da necessidade pelo requisitante	DD/MM/AAAA
	Data da criação do processo em sistema	DD/MM/AAAA
	Data de envio das primeiras alternativas	DD/MM/AAAA
	Data de escolha das alternativas pretendidas	DD/MM/AAAA
	Centro de custo REN	Número inteiro com 8 algarismos
	Ordem interna REN	Texto

Classe dos atributos	Nome dos atributos (as colunas do ficheiro)	Formato do valor preenchido para o atributo
Viajante	Número de funcionário do viajante	Número inteiro com 6 algarismos
	Nome do viajante	Texto
Cabeçalho do documento	Empresa do Grupo REN	Texto
	Número do documento	Texto
	Tipo de documento	Escolha única (fatura ou nota de crédito)
	Data de emissão do documento	DD/MM/AAAA
Serviços que constam no documento	Classe de serviço consumido	Escolha única (Viagem, Comissões de intermediação)
	Tipo de operação	Escolha única (Emissão, Alteração, Cancelamento)
	Tipo de serviço de viagem	Escolha única (Avião, Hotel, Comboio, Outros)
	Número do voucher/bilhete de avião	Texto
	Valor com IVA (em Euros)	Número racional com duas casas decimais
Detalhe dos serviços	Cidade de origem	Texto
	Cidade de destino	Texto
	Tipo de deslocação	Escolha única (Ida, Ida + Volta)
	Itinerário completo (para avião ou comboio)	Texto (ex.: "Lisboa > Bruxelas > Lisboa" ilustra uma viagem de ida e volta Lisboa-Bruxelas)
	Região	Escolha única (Nacional, Europa, Fora da Europa)
	Data da partida	DD/MM/AAAA
	Horário da partida	Escolha única (Manhã, Tarde, Noite)
	Data do regresso	DD/MM/AAAA
	Horário do regresso	Escolha única (Manhã, Tarde, Noite)
	Distância percorrida (em KM)	Número racional com duas casas decimais
	Emissões de CO ₂ (em Kg)	Número racional com duas casas decimais

Classe dos atributos	Nome dos atributos (as colunas do ficheiro)	Formato do valor preenchido para o atributo
	Emissões de CO ₂ / UM (em Kg/UM ⁷)	Número racional com duas casas decimais
	Número de noites (alojamento)	Número natural
	Tipo de quarto	Escolha única (Estúdio, Quarto individual, Quarto duplo, ...)
	Regime do alojamento	Escolha única (Pequeno almoço, Meia-pensão, Pensão completa, ...)
	Classe/Categoria	Escolha única (Económica, Económica Premium, Executiva, 3 Estrelas, 4 Estrelas, 5 Estrelas, ...)
	Fornecedor final	Texto
Detalhes das alternativas	Número de alternativas apresentadas	Número natural
	Era a alternativa mais económica?	Escolha única (Sim, Não)
	Valor com IVA da alternativa mais económica (em Euros)	Número racional com duas casas decimais

7.2 Comissão Executiva

A cada um dos membros da Comissão Executiva do Grupo REN pretende-se providenciar informação sumária das suas viagens e dos processos de viagem dos seus subordinados diretos (colaboradores REN com o grupo funcional de responsáveis de primeira linha).

Para esta finalidade, o Prestador de Serviços de Viagens deve gerar, com uma periodicidade trimestral, um relatório de viagens dedicado com a seguinte estrutura:

Quadro 0) Viagens realizadas pelos membros da Comissão Executiva e do Conselho de Administração (a disponibilizar este Quadro apenas para o Presidente da Comissão Executiva do Grupo REN);

Quadro 1) Viagens realizadas pelo próprio membro da Comissão Executiva;

Quadro 2) Viagens realizadas pelos seus subordinados diretos.

⁷ Por noite ou por 100 km, em função do serviço de viagem.

A estrutura da informação a apresentar deverá ser em formato de tabela com a seguinte orientação:

- Colunas/cabeçalhos:
 - Nome do viajante;
 - Data de início da viagem;
 - Destino (cidade e país);
 - Despesa com serviços de viagem do tipo avião;
 - Despesa com serviços de viagem do tipo hotel;
 - Outros créditos e débitos imputados à viagem;
 - Despesa total da viagem.
- Linhas/registos: informação da despesa por processo de viagem para um determinado viajante.

Este relatório deve ser disponibilizado individualmente e, preferencialmente, através de um acesso online para cada membro da Comissão Executiva ou enviado como mensagem de correio eletrónico para endereço a determinar pelo Grupo REN.

7.3 Responsáveis de centro de custo

Utilizando a estrutura do relatório na secção 7.1, deve ser disponibilizado mensalmente um relatório de viagens, preferencialmente, através de um acesso online para cada responsável de centro de custo ou enviado como mensagem de correio eletrónico para endereço a determinar pelo Grupo REN.

7.4 Relatórios adicionais

O Prestador do Serviço de Viagens pode, por sua iniciativa ou a pedido do Grupo REN, disponibilizar outros mapas informativos com propósitos estatísticos e/ou de avaliação de qualidade na prestação do serviço de intermediação de reservas de viagens.

8 Níveis de Serviço

No cumprimento da presente Especificação Técnica, **o Prestador do Serviço de Viagens é obrigado a cumprir níveis de serviço mínimos** para garantir o bom funcionamento da execução do contrato e o canal de comunicação ativo.

As penalidades incidem sobre o montante inerente ao serviço de intermediação na reserva de viagens e a frequência com que podem ser aplicadas reporta inicialmente à data de assinatura do contrato.

8.1 Início do Contrato

Nível de serviço	Frequência	Avaliação do nível de serviço	Penalidade
Implementação do Modelo operacional com o <i>Travel Manager</i> e da OBT até 3 meses após a data da assinatura do contrato	Única	<i>Data efetiva de arranque</i> – <i>Data fim do regime transitório</i>	]0, +∞[→ 5% da faturação decorrida do período inconforme

8.2 Disponibilidade da *Online Booking Tool*

Nível de serviço	Frequência	Avaliação do nível de serviço	Penalidade
Fornecimento da OBT sem interrupções no funcionamento e sem quebras na prestação do serviço	Anual	$\frac{N^{\circ} \text{ Dias sem falhas}}{365} \times 100$	]99%; 100%[→ 1% da faturação decorrida do período em análise
			[0%; 99%[→ 2,5% da faturação decorrida do período em análise

8.3 Tempos de Resposta

Nível de serviço	Frequência	Avaliação do nível de serviço	Penalidade
Pedidos oriundos de pesquisas e reservas <i>online</i> são respondidos até 2 horas em dias úteis após a confirmação da reserva	Anual	$\frac{N^{\circ} \text{ Pedidos Conformes}}{N^{\circ} \text{ Pedidos}} \times 100$	[98%; 100%] → Não aplicável
			[0%; 98%] → 5% da faturação decorrida do período em análise
Pedidos oriundos de pesquisas e reservas <i>offline</i> : apresentação de orçamentos num prazo máximo de 24 horas em dias úteis	Anual	$\frac{N^{\circ} \text{ Pedidos Conformes}}{N^{\circ} \text{ Pedidos}} \times 100$	[98%; 100%] → Não aplicável
			[0%; 98%] → 5% da faturação decorrida do período em análise
Pedidos oriundos de contacto telefónico: apresentação de orçamentos num prazo máximo de 6 horas	Anual	$\frac{N^{\circ} \text{ Pedidos Conformes}}{N^{\circ} \text{ Pedidos}} \times 100$	[98%; 100%] → Não aplicável
			[0%; 98%] → 5% da faturação decorrida do período em análise
Pedidos oriundos de correio eletrónico: apresentação de orçamentos num prazo máximo de 24 horas em dias úteis	Anual	$\frac{N^{\circ} \text{ Pedidos Conformes}}{N^{\circ} \text{ Pedidos}} \times 100$	[98%; 100%] → Não aplicável
			[0%; 98%] → 5% da faturação decorrida do período em análise

8.4 Requisitos ESG

Nível de serviço	Frequência	Avaliação do nível de serviço	Penalidade
Apresentação da informação ESG nos termos do capítulo 5	Mensal	Não aplicável	Crédito de 20% do valor global do processo de viagem com inconformidades ESG

8.5 Faturação

Nível de serviço	Frequência	Avaliação do nível de serviço	Penalidade
Implementação do Sistema de faturação integrada nos termos da secção 6.2 até 6 meses após a data da assinatura do contrato	Única	<i>Data efetiva de arranque</i> – <i>Data fim do regime transitório</i>	]0, +∞[→ 5% da faturação decorrida do período inconforme

Nível de serviço	Frequência	Avaliação do nível de serviço	Penalidade
Emissão de faturas e notas de crédito nos termos do capítulo 6	Anual	$\frac{N^{\circ} \text{ Documentos Conformes}}{N^{\circ} \text{ Documentos Emitidos}} \times 100$	]98%; 100%[→ Não aplicável
			[0%; 98%[→ 5% da faturação decorrida do período em análise

8.6 Relatórios

Nível de serviço	Frequência	Avaliação do nível de serviço	Penalidade
Entrega dos relatórios nos termos do capítulo 7	Mensal	Não aplicável	5% da faturação mensal por cada relatório inconforme

9 Protocolo para colaboradores REN

Em adição à proposta empresarial nos termos dos capítulos anteriores, o Prestador do Serviço de Viagens deve incluir uma oferta comercial com condições economicamente vantajosas para os colaboradores do Grupo REN e respetivos familiares (doravante referidos como interessados).

Os interessados deverão ter acesso a condições especiais para a reserva e emissão de serviços de viagens com o intuito não profissional (lazer).

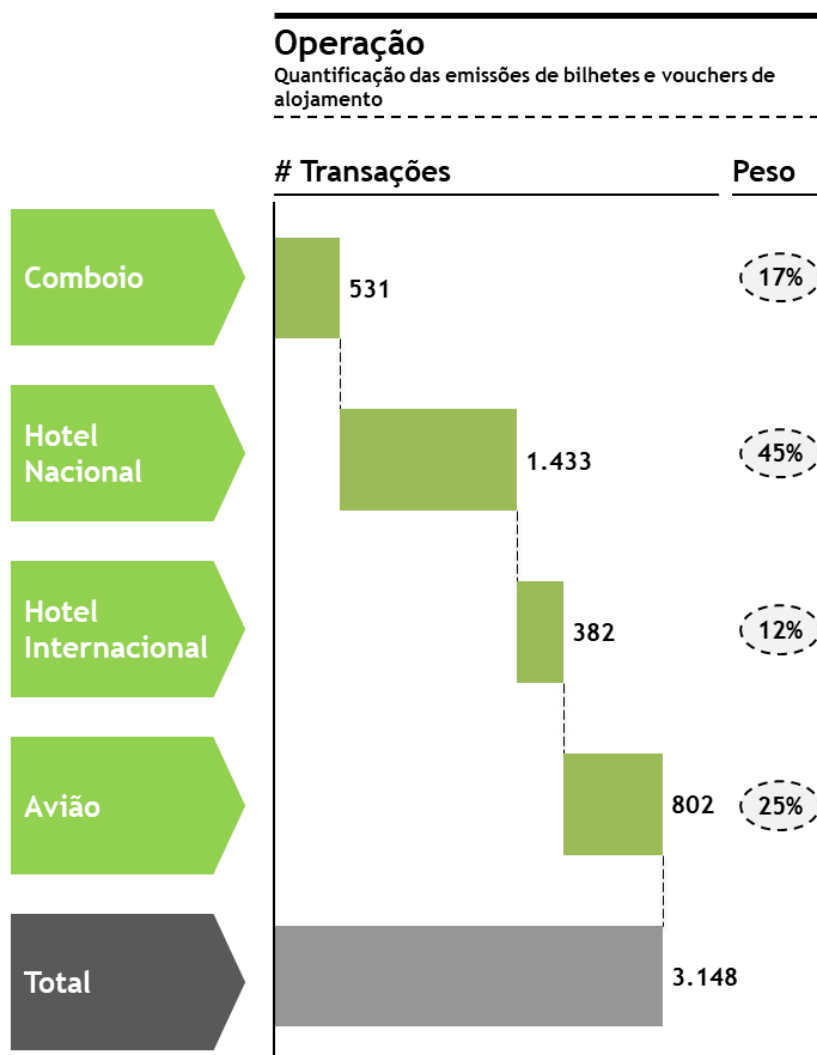
As condições genéricas do protocolo são as seguintes:

- Extensível a qualquer colaborador do Grupo REN e ao seu agregado familiar;
- Descontos diretos sobre produtos e serviços de forma diferenciada da oferta pública normal;
- Serviços de viagens podem ser reservados pela Internet ou através de um balcão do Prestador do Serviço de Viagens;
- Acesso a outras promoções e/ou campanhas específicas do Prestador do Serviço de Viagens;
- Para pedidos de esclarecimentos, o Prestador do Serviço de Viagens deve providenciar uma linha de atendimento telefónico.

O Grupo REN não será parte interveniente nos serviços de viagens emitidos neste âmbito.

Anexo 1. Histórico de Operações

A1.1 Resumo de Operações – 2019



A1.2. Principais destinos do Transporte Aéreo

Destino
Bruxelas
Madrid
Paris
Londres
Pequim
Amesterdão
Milão
Berlim
Roma
Viena
Praga
Amesterdão
Maputo
Zurique
Frankfurt
Barcelona
Dublin
Santiago
Atenas
Oslo

A1.3. Principais pontos de origem do Transporte Aéreo

Origem
Lisboa
Porto

Anexo 2. Formulário RGPD para consentimento individual



RGPD - Termos e
Condições para cola

Observações: os termos e condições apresentados no formulário RGPD podem sofrer alterações durante a vigência do presente contrato. Tais modificações serão oportunamente comunicadas ao Prestador do Serviço de Viagens.

Anexo 3. Política de Viagens do Grupo REN



OS CE 04 2020 -
Deslocações e Estad

Observações: os termos e condições apresentados na Política de Viagens do Grupo REN podem sofrer alterações durante a vigência do presente contrato. Tais modificações serão oportunamente comunicadas ao Prestador do Serviço de Viagens.