

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Prestação de serviços de agenciamento de passagens aéreas, mediante disponibilização de sistema de gestão de viagens corporativas, por Ata de Registro de Preços.

CÓDIGO BEC: 124893
CAT SERV: 00000371-9

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Para os fins desta licitação, considera-se:

Órgão Gerenciador: Departamento de Gestão de Suprimentos e Serviços (DGSS) da Coordenadoria de Bens, Serviços e Parcerias com Terceiro Setor (COBES) de SMG.

Órgãos Participantes: Órgãos e entidades da Administração Municipal que participam dos procedimentos iniciais do Registro de Preços e integram a Ata de Registro de Preços decorrentes deste Pregão, que contém, ainda, os quantitativos estimados do serviço.

Ata de Registro de Preços: Documento de caráter obrigacional em que são averbados os órgãos participantes, os preços, o fornecedor prestador do serviço e as quantidades e condições a serem observadas nas futuras contratações.

Contratante: Órgão ou entidade signatária do instrumento contratual, em conformidade com as condições para contratação estabelecidas na Ata de Registro de Preços decorrente deste Pregão, para o qual deverá ser faturado o serviço prestado pela Contratada.

Online Booking Tool: nome genérico dos sistemas de auto-reserva de vôos e outros serviços de viagens.

E-Ticket: passagem eletrônica é um registro no sistema de reservas da companhia aérea que contém todas as informações sobre o voo, o viajante e a forma de pagamento, acessível nos aeroportos em todo o mundo.

Tarifa promocional: tarifas mais baratas oferecidas pelas companhias aéreas e podem ter restrições, como, por exemplo, ida e volta ou somente ida, ou ainda, não ter valor reembolsável.

Tarifa cheia/Full Fare: Tarifa cheia, normal sem restrições. Aplicável na classe econômica (mais cara), executiva e primeira.

Transaction Fee: modelo pelo qual o cliente remunera os serviços das agências de viagens mediante taxa fixa por transação para suportar integralmente todos os custos diretos e indiretos envolvidos na administração das demandas de viagens.

Interessado: servidor que realizará a viagem;

Autorizador: superior imediato que autorizará a realização da viagem;

Fiscal do contrato: servidor do órgão/entidade participante contratante responsável pelo acompanhamento e controle da execução do contrato celebrado com a agência de viagens corporativas beneficiária da Ata de Registro de Preços;

Reserva – reservation - (equivalente ao termo "booking"): Bloqueio de assentos ou acomodações para um passageiro, ou reserva antecipada de espaço para bagagem, carga ou correspondência;

Emissão: geração de um bilhete de passagem aérea;

Reembolso: devolução do valor da passagem aérea emitida, paga e não utilizada;

Reemissão — reissue: geração de um novo bilhete de passagem aérea em razão de qualquer alteração. (sinônimo de remarcação e alteração);

Seguro viagem: proteção contra riscos de morte acidental e invalidez permanente total ou parcial por acidente. Pode incluir coberturas negociadas, como despesas médicas, hospitalares, odontológicas, diárias por atraso de voo, entre outras;

Seguro bagagem: proteção contra perda, furto, roubo, extravio ou danos à bagagem;

Sistema de Gestão de Viagens Corporativas: sistema de tecnologia da informação a ser disponibilizado pela agência de viagens corporativas às Unidades da Administração Municipal;

Unidade Administrativa: Unidade responsável pela emissão da passagem aérea e sua entrega ao interessado.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

Caberá à empresa contratada o desenvolvimento das seguintes atividades:

2.1 Disponibilizar, sem ônus para o Contratante, acesso ao Sistema de Gestão de Viagens Corporativas, via web, de modo a possibilitar a realização de auto reserva de vôos ("online booking tool") com utilização do recurso de passagem eletrônica ("e-ticket")

2.1.1 Cadastrar todos os funcionários da PMSP no Sistema de Gestão de Viagens Corporativas de cada Unidade Requisitante, que deverão operá-lo a partir da assinatura do respectivo contrato.

2.1.2 Treinar os funcionários no acesso e operação do Sistema de Gestão de Viagens Corporativas

2.2 Negociar tarifas promocionais e acordos (*tour codes*) diretamente, ou assessorando o Órgão Gerenciador da Ata de Registro de Preços, perante as Companhias Aéreas, incluindo os resultados obtidos no Sistema de Gestão de Viagens Corporativas.

2.3 Prestar, por meio do Sistema de Gestão de Viagens Corporativas, os serviços transacionais de emissão, reemissão (alteração/remarcação) e cancelamento de bilhetes de passagens aéreas nacionais e internacionais, bem como providenciar as atividades conexas de contratação de seguros de viagem e bagagem.

2.4 Providenciar, em até 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da solicitação, cotação com no mínimo três companhias seguradoras para aprovação do custo e autorização, pelo fiscal do Contrato, no Sistema de Gestão de Viagens Corporativas, da contratação de seguro de assistência médica por acidente ou mal súbito, despesas médico/hospitalares, reembolso farmácia e odontológico, traslado e repatriamento em caso de acidente/doença ou morte, em viagens ao exterior, com as seguintes coberturas:

a) morte acidental, considerando o evento com data definida, súbito, involuntário e que tenha como consequência direta a morte do passageiro;

b) invalidez por acidente, considerando perda, redução ou impotência funcional definitiva, total ou parcial, de membro ou órgão do passageiro.

2.4.1 O seguro poderá abranger qualquer país de destino, conforme solicitação da Unidade e ou interessado.

2.4.2 Na cotação do seguro, deverão ser observados, minimamente, os valores abaixo, a fim de atender às exigências do Tratado de Schengen e para garantir a efetividade das demais coberturas, independente do destino da viagem:

2.4.2.1 assistência médica por acidente ou enfermidade (por evento): US\$ 50.000,00;

2.4.2.2 assistência/despesas farmacêuticas (por evento): US\$ 800,00;

2.4.2.3 assistência odontológica (por evento): US\$ 800,00.

2.5 Administrar reembolsos de passagens (descontos concedidos, cancelamentos e similares) junto às companhias aéreas, cujo prazo não deverá ultrapassar 90 (noventa) dias da data de emissão, salvo justificativa apresentada pela companhia aérea.

2.6 Reembolsar em até 90 (noventa) dias, **a partir da emissão do bilhete**, ao Órgão/Entidade Participante Contratante, o valor das passagens aéreas emitidas, pagas e não utilizadas, deduzidos os valores referentes às multas cobradas pelas companhias aéreas, independentemente da vigência do contrato.

2.6.1 No caso do término do contrato ocorrer antes do prazo estipulado no subitem acima, a Contratada deverá efetuar o reembolso até o seu encerramento.

2.7 Fornecer o valor da "tarifa cheia" vinculada ao bilhete emitido.

2.8 Fornecer, sem custo adicional, relatórios executivos customizados tanto aos gestores dos contratos celebrados pelos Órgãos/Entidades Participantes como ao Órgão Gerenciador, com base nos dados relativos às viagens realizadas e não realizadas, bem como às transações executadas pela Contratada.

2.9 Especificação do Sistema de Gestão de Viagens Corporativas

O Sistema de Gestão de Viagens Corporativas, via web, na modalidade *online-booking*, com utilização do "e-Ticket", deverá:

2.9.1 Estar interligado diretamente com os sites:

2.9.1.1 Das empresas aéreas nacionais: LATAM / GOL / OCEAN AIR / AZUL / TOTAL / WEBJET / AZUL / PANTANAL / PASSAREDO / TRIP;

2.9.1.2 Das principais empresas internacionais: AEROLINEAS ARGENTINAS / AEROMÉXICO / AEROSUR / AIR CANADA / AIR CHINA / AIR FRANCE / AMERICAN AIRLINES / BRITISH AIRWAYS / CONTINENTAL / DELTA AIRLINES EMIRATES / IBERIA AIRLINES / LUFTHANSA / SOUTH AFRICAN / SWISS AIRLINES / TAP / UNITED AIRLINES;

2.9.1.3 Dos principais sistemas GDS (*Global Distribution System*) ou CRS (*Central Reservation System*), tais como Amadeus, Navitaire, Argo IT, Reserve, Sabre e TMS (*Travel Management System*);

2.9.2 Suportar as operações de processamento, gerenciamento e acompanhamento das requisições e emissões, bem como os dados a elas relativos, com performance compatível com a carga, porte e demanda de trabalho exigidos;

2.9.3 Conter campo próprio para inserção de justificativa por parte do servidor interessado e de autorização do superior hierárquico;

2.9.4 Ser configurado para atender integralmente as seguintes diretrizes:

2.9.4.1 Quanto às passagens aéreas:

- a) A aquisição deverá ser efetuada pela melhor tarifa, segundo o critério do menor preço;
- b) A emissão deverá ser realizada com antecedência mínima de 05 (cinco) dias;
- c) A reemissão e o cancelamento deverão ser feitos com antecedência mínima de 2 (dois) dias;
- d) Não deve ocorrer preferência por companhia aérea.

2.9.4.2 Quanto aos procedimentos para a emissão de passagens aéreas:

a) Diante da necessidade de realizar uma viagem, o servidor interessado deverá, com a antecedência mínima de 05 (cinco) dias, notificar o Autorizador fornecendo a informação completa da demanda de viagem: dia e horário de partida e chegada e finalidade.

a1) O Sistema deve prever a possibilidade de o próprio interessado efetuar a notificação eletronicamente.

b) O Autorizador deve informar no Sistema de Gestão de Viagens Corporativas o deferimento da demanda, o qual enviará à Área Administrativa o comunicado com os respectivos dados quanto ao destino, data e horário do compromisso, para que, por intermédio de servidor cadastrado no sistema, efetive a emissão da passagem aérea.

c) A agência de viagens corporativas contratada validará todos os passos do processo, pelo Sistema de Gestão de Viagens Corporativas, registrando as informações para consolidação do banco de dados em forma de B.I. (*Business Intelligence*), o qual servirá de suporte para emissão dos relatórios gerenciais.

d) Não poderão ser adquiridas passagens aéreas para fins particulares, por intermédio do contrato celebrado pelos órgãos participantes contratantes do Sistema de Registro de Preços com a agência de viagens corporativas vencedora da Ata de Registro de Preços.

2.9.5 Dispor de armazenamento de dados em forma de B.I. (*Business Intelligence*), de maneira a permitir emissão de relatórios sobre as transações realizadas, informação de despesas, estatísticas e economias;

2.9.6 O Sistema de Gestão de Viagens Corporativas deve possibilitar:

2.9.6.1 Emissão de comprovante da reserva;

2.9.6.2 Emissão instantânea de bilhete de passagem aérea eletrônico ("E-ticket"), sua reemissão e seu cancelamento;

2.9.6.3 Marcação dos bilhetes de passagens aéreas nos horários estabelecidos, inclusive retorno, endosso, desdobramento, bem como qualquer tarefa associada a esses procedimentos;

2.9.6.4 Emissão de relatórios do tipo BI (*Business Intelligence*) tanto aos Órgãos/Entidades participantes, como ao Órgão Gerenciador, que reflatam, dentre outros, os seguintes dados:

- a) Relatório de bilhetes de passagens aéreas emitidos;
- b) Relatório de bilhetes de passagens aéreas (faturados) e não voados;
- c) Relatório dos valores pagos sem observância do critério de menor preço;
- d) Relatório dos descontos acumulados no período (mensal);
- e) Relatório dos destinos mais voados;
- f) Relatório de economia acumulada (escolha do menor preço vis a vis outros preços e compra com antecedência mínima estipulada na política);

2.9.6.5 Requisição de reembolso do valor de passagens aéreas emitidas, pagas e não utilizadas.

3. CONDIÇÕES PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 A CONTRATADA deverá possuir número suficiente de operadores para atendimento dos órgãos/entidades participantes da Ata de Registro de Preços, de modo a garantir o pleno atendimento das necessidades de cada CONTRATANTE. Os operadores responsáveis pelo atendimento dos órgãos/entidades participantes contratantes devem ter seus contatos informados, sendo necessário o aviso com antecedência mínima de sete dias de qualquer alteração dos mesmos;

3.1.1 A Contratada deverá, sempre que necessário, dar suporte técnico aos funcionários da PMSP na utilização do Sistema de Gestão de Viagens Corporativas.

3.2 Todas as transações deverão ser operacionalizadas eletronicamente, via sistema informatizado que possua as funcionalidades especificadas no subitem 2.9 deste Termo de Referência, a saber:

3.2.1 Requisição de passagens aéreas por parte dos servidores interessados mediante a respectiva justificativa, a ser definida pela Unidade contratante;

3.2.2 Autorização a ser efetuada por servidor devidamente indicado/designado;

3.2.3 Consulta e busca das tarifas ofertadas (*on line*) para o dia e horário próximo ao da necessidade da viagem dos servidores dos Órgãos/Entidades Participantes Contratantes, disponibilizado pelas empresas, para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transportes aéreos;

3.2.4 Proposição com destaque para a tarifa mais vantajosa da companhia de aviação selecionada, segundo critério do menor preço, compatibilizado com o perfil de passageiro;

3.2.5 Emissão de bilhete de passagem aérea pela tarifa mais econômica, com taxa de embarque incluída e com seguro de viagem/bagagem na condição opcional definida pelo servidor;

3.3 Em caso de indisponibilidade temporária do sistema de que trata o subitem 2.9 deste Termo de Referência, a empresa detentora da Ata de Registro de Preços deverá manter operadores habilitados, para atendimento 24 horas, de modo que as reservas em vôos comerciais possam ser requisitadas por telefone, fax ou qualquer outro meio de comunicação, providenciando os respectivos registros no sistema, em até 2 (dois) dias úteis;

3.4 O sistema oferecido pela contratada à contratante poderá ser auditado a qualquer tempo pela Administração, sem aviso prévio, durante a duração do contrato. Caso se constate irregularidade, como taxas adicionais ou sobrepreços em relação aos preços ofertados pelas Companhias Aéreas, a contratada ficará sujeita às sanções previstas no Termo de Contrato;

3.5 Os valores faturados poderão ser diligenciados para verificar possíveis diferenças entre os preços da Cia Aérea e os faturados pela Agência contratada. Caso seja verificada qualquer diferença, haverá aplicação de sanções administrativas.

4. REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1 A remuneração da Contratada será feita exclusivamente mediante Taxa de Transação ou Taxa de Agenciamento (*Transaction Fee*), de valor fixo, aplicável a cada uma das seguintes operações:

a) emissão, reemissão (alteração/remarcação) de passagens aéreas efetuadas pelo próprio interessado ou servidor autorizado de cada órgão/entidade participante contratante diretamente no sistema ou, se não disponível o sistema, via telefone e ou email, pela mesma Companhia aérea (mesmo CNPJ), independentemente da(s) rota(s) ou destino(s) quando o bilhete aéreo for de ida e volta;

b) emissão, reemissão (alteração/remarcação) de passagens aéreas efetuadas pelo próprio interessado ou servidor autorizado de cada órgão/entidade participante contratante diretamente no sistema ou, se não disponível o sistema, via telefone e ou email, independentemente da(s) rota(s) ou destino(s), quando o bilhete for somente de ida;

c) emissão, remissão (alteração/remarcação) de passagens aéreas efetuadas pelo próprio interessado ou servidor autorizado de cada órgão/entidade participante contratante diretamente no sistema ou, se não disponível o sistema, via telefone e ou email, independentemente da(s) rota(s) ou destino(s), quando o bilhete for somente de volta, ainda que o bilhete de ida tenha sido emitido pela mesma Companhia aérea (mesmo CNPJ);

d) a cada cancelamento de passagem aérea de ida e volta pelo próprio interessado ou servidor autorizado de cada órgão/entidade participante contratante diretamente no sistema ou, se não disponível o sistema, via telefone e ou email;

e) a cada cancelamento de passagem aérea somente de ida pelo próprio interessado ou servidor autorizado de cada órgão/entidade participante contratante diretamente no sistema ou, se não disponível o sistema, via telefone e ou email;

f) a cada cancelamento de passagem aérea somente de volta pelo próprio interessado ou servidor autorizado de cada órgão/entidade participante contratante diretamente no sistema ou, se não disponível o sistema, via telefone e ou email;

g) a cada contratação de seguro viagem/bagagem pelo próprio interessado ou servidor autorizado de cada órgão/entidade participante contratante diretamente no sistema ou, se não disponível o sistema, via telefone e ou email.

OBSERVAÇÃO: Para efeito de medição do serviço, será considerada uma única taxa de transação para viagem de ida e volta realizada pela mesma empresa aérea, ou seja, mesmo CNPJ. Caso ida e volta seja realizada por empresas aéreas diferentes, CNPJ(s) distintos, serão consideradas duas taxas de transação.

4.2 A Taxa de Transação ou Taxa de Agenciamento (*Transaction Fee*) constitui a única forma de remuneração à contratada pelos serviços de agenciamento sistematizado previstos, sendo vedada a cobrança de ADE (Adicional de Emissão), ADEDU (Adicional de Emissão-DU), DU, RAT (Repasse a Terceiros), RAV (Remuneração da Agência/Agente de Viagens), SDU (Serviço DU), TRAV (Taxa de Remuneração da Agência/Agente de Viagens), ou qualquer outra taxa ou sobretaxa sobre o valor da tarifa, das taxas e dos serviços como forma de remuneração pelos serviços prestados.

5. PAGAMENTO DAS PASSAGENS AÉREAS E DOS SERVIÇOS DE AGENCIAMENTO

5.1 Os serviços deverão ser representados em Notas Fiscais/Faturas distintas: uma correspondente ao valor das Passagens aéreas e às taxas integrantes do bilhete, como as taxas de embarque e outra Nota Fiscal/Fatura referente ao valor das taxas de transação (ou taxas de agenciamento);

5.2 As Notas Fiscais/Faturas relativas aos valores das passagens aéreas deverão ser apresentadas ao Fiscal de cada contrato contendo os seguintes dados:

- a) Número da requisição do bilhete de passagem aérea;
- b) Data de Aquisição;
- c) Data da Emissão;
- d) Código da reserva;
- e) Identificação do bilhete de passagem aérea (na, companhia aérea e o itinerário);
- f) Nome do passageiro;
- g) Valor da tarifa cheia, promocional ou reduzida do bilhete de passagem aérea;
- h) Valor da tarifa efetivamente paga;
- i) Valor bruto da fatura;
- j) Valor da taxa de embarque;
- k) Valor dos seguros viagem/bagagem (se contratado pelo interessado);
- l) Impostos incidentes;
- m) Tour Code (se utilizado- acordo promocional com empresa aérea);
- n) Valor de eventual comissão concedida pela companhia aérea à agência;
- o) Valor líquido da fatura

5.2.1 Às Notas Fiscais/Faturas de que trata o subitem 5.2 deverão ser anexados os comprovantes de emissão ou bilhete de passagem aérea emitido, com a respectiva cópia da requisição, bem como cópia da fatura emitida pela companhia aérea.

5.2.2 Deverá ser apresentado junto com as faturas documento autenticado que comprove o pagamento de eventuais multas às Companhias Aéreas, por ocasião de reemissão ou cancelamentos de passagens aéreas.

5.3 As Notas Fiscais/Faturas relativas aos valores de serviços de agenciamento deverão relacionar as transações, conforme estabelecido no subitem 4.1, realizadas no período mensal a que se referem.

5.4 Caso o serviço seja recusado ou a correspondente Nota Fiscal/Fatura apresente incorreção ou insuficiência de quaisquer dos dados exigidos nos itens acima, o prazo de pagamento será contado a partir da data da regularização do serviço, ou do documento fiscal, a depender do evento.

5.5 O valor a ser pago pelo Órgão/Entidade Participante CONTRATANTE, relativamente aos bilhetes aéreos, corresponderá ao valor da soma das passagens aéreas utilizadas, descontadas eventuais comissões pagas por companhias aéreas, acrescido das taxas de embarque, bem como de eventuais seguros viagem/bagagem, adotando-se para o cálculo a seguinte fórmula:

$$VF = VP - VC + TE + S$$

onde:

VF = Valor da Fatura (valor a ser pago);

VP = Valor da Passagem Aérea;

VC = Valor da Evtual Comissão paga pela companhia aérea à agência contratada;

TE = Valor da Taxa de Embarque;

S = Seguro Viagem/Bagagem (quando for o caso);

5.5.1 O valor a que se refere o subitem 5.2 será pago no prazo de 15 (quinze) dias a contar do recebimento da respectiva Nota Fiscal/Fatura;

5.5.2 O valor a ser pago pelo Órgão/Entidade Participante CONTRATANTE pelos serviços de agenciamento corresponderá ao número de transações efetivadas, conforme descrito no subitem 4.1, multiplicado pelo valor da Taxa de Transação (*Transaction Fee*);

5.5.3 O valor a que se refere aos serviços de agenciamento será pago no prazo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento da Nota Fiscal/Fatura;

6. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

Caberá ao fiscal de cada contrato de agenciamento sistematizado de viagens corporativas, na conformidade do previsto no Decreto Municipal nº 54.873/2014:

- a) Avaliar o nível de serviço prestado pela agência de viagem contratada;
- b) Analisar os relatórios gerenciais do Sistema de Gestão de Viagens Corporativas, verificando a consistência das informações prestadas;
- c) Solicitar esclarecimentos quanto às informações não condizentes ou duvidosas constantes nos relatórios fornecidos pelo Sistema;
- d) Recepcionar documentação prevista na Portaria SF nº 92/2014 e suas alterações;
- e) Atestar os serviços prestados.