

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

Contratação de empresa para prestação de serviços de agenciamento e/ou operação de viagens e turismo, nacional e internacional, individual ou em grupo, compreendendo transportes aéreo, terrestre, fluvial e marítimo, hospedagem, traslado, receptivo, locação de veículos, assistência de viagem nacional e internacional além de demais serviços de intermediação e complementares, inerentes às agências de turismo, mediante solicitação do Sesc Espírito Santo, com regime de não exclusividade e prestação de serviços 7 dias por semana, 24 horas por dia, por meio de sistema eletrônico web, atendimento remoto (e-mail, *whatsapp* ou celular) e atendimento presencial, no período de 12 (doze) meses, conforme especificações e condições constantes deste Termo de Referência – TR, e demonstração na planilha a seguir:

TABELA	
SERVIÇOS DE VIAGEM	
DESCRIÇÃO	DETALHAMENTO DO SERVIÇO
Bilhetes aéreos, rodoviários, ferroviários, aquaviários (marítimos e fluviais) nacionais e internacionais, individuais ou em grupo.	Assessoria, cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento, reemissão e reembolso. Informar sobre regras tarifárias individuais e de grupo, CHD e INF, desembarço de bagagens e marcação de assentos. Oferecer serviço de apoio no <i>check-in</i> , embarque e desembarque no aeroporto Eurico de Aguiar Salles - (VIX).
Serviço de traslado nacionais e internacionais	Assessoria, cotação, reserva, emissão de <i>voucher</i> , alteração, cancelamento, reemissão e reembolso.
Hospedagem nacionais e internacionais	
Locação de veículo no Brasil e no exterior	
Seguro assistência de viagem nacional e internacional	Assessoria, cotação, reserva, emissão de <i>voucher</i> , alteração, cancelamento, reemissão e reembolso.
Transporte terrestre de passageiros no Brasil e no Exterior	
Serviço de receptivo nacional e internacional	Locação de transporte, compra de ingressos, e contratação de guias credenciados para atendimentos aos receptivos na região a ser atendida.
Atendimento emergencial	Suporte 24h, via <i>whatsapp</i> ou celular.
Sistema de gestão de viagens corporativas	Disponibilizar sem ônus à contratante sistema de extrato de emissões por categoria (Bilhetes, hotelaria, fretamentos, locações, traslados, e correlatos).

Sistema <i>on-line</i> de pesquisa, cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso de bilhetes aéreos, rodoviários, hospedagem, locação de veículo, traslado.	Disponibilizar acesso(s) via login e senha, a(s) pessoa(s) específica designada pelo Sesc/ES, à sistema com faturamento <i>in voice</i> para agência.
---	---

2. DA JUSTIFICATIVA

Para o desenvolvimento de seus projetos nas áreas de educação, assistência, cultura, saúde, turismo social, esporte, lazer e meio ambiente, o Sesc/ES necessita da prestação de serviço de viagens e turismo, executada de forma eficaz e com cumprimento integral de todas as cláusulas dispostas tanto em contrato quanto neste Termo de Referência.

3. DA DISPONIBILIDADE DO ATENDIMENTO

3.1. A CONTRATADA deve manter, em caráter permanente e de forma ininterrupta, Central de Atendimento, durante toda vigência do contrato, podendo ser acionada por meio de *e-mail*, *whatsapp* ou celular, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, inclusive feriados. Esse serviço deverá ser fornecido sem que haja cobrança de taxa extra ou qualquer outro tipo de remuneração à CONTRATADA.

3.1.1. Os serviços de viagens – tais como bilhetes aéreos, rodoviários, aquaviários, hotéis com tarifa flutuante etc. – que tenham por natureza alterações de tarifas frequentes e sem prévio aviso por parte dos fornecedores deverão ser prestados respeitando os seguintes prazos:

- I. Em dias úteis: Atendimento em até 01 (uma) hora da solicitação.
- II. Nos finais de semana, feriados e após as 18h00min (em dias úteis): Atendimento em até 02 (duas) horas da solicitação.
- III. **Caráter emergencial: Atendimento em até 30 (trinta) minutos da solicitação.**
- IV. Serão consideradas solicitações de Caráter Emergencial, aquelas realizadas para emissão, reemissão, alteração ou cancelamento, com prazos inferiores a 24 (vinte e quatro) horas anteriores ao horário do voo/serviço, quando expressamente solicitado por funcionário designado pelo Sesc/ES.
- V. O atendimento emergencial deverá ser oferecido em caráter permanente e de forma ininterrupta, bem como por meio de outros recursos a serem disponibilizados pela CONTRATADA, os quais deverão permitir ao Sesc/ES, de forma imediata, realizar alteração ou emissão de bilhete/serviços inclusive em dias não úteis e horários de não expediente da Contratante.
- VI. A CONTRATADA deverá atender as requisições formuladas verbalmente pela determinação da CONTRATANTE, que designará funcionários para tais atribuições, em casos emergenciais, e em dias e horários de não expediente da CONTRATANTE.

3.2. O atendimento para cotações e pesquisas de preços do item “especificação dos serviços” deverá ser prestado respeitando os seguintes prazos:

- I. **Urgência:** Considera-se atendimento de urgência aquele em que a realização da prestação de serviço ocorrerá em até 5 (cinco) dias corridos contados a partir da data de solicitação. As cotações e/ou pesquisas de preços devem ser enviadas em até 24 (vinte e quatro) horas, contada após o envio da solicitação.
- II. **Normal:** Considera-se atendimento normal aquele em que a realização da prestação de serviço ocorrerá após 5 (cinco) dias corridos contados a partir da data de solicitação. As cotações e/ou pesquisas de preços devem ser enviadas em um prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas.

3.2.1. Considera-se "serviço atendido" quando os serviços forem efetivamente prestados, ou seja, quando os bilhetes de passagens aéreas ou *vouchers* de confirmação de hospedagem e seguro viagem estiverem entregues ao CONTRATANTE.

4. DA FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. A CONTRATADA deverá ser capaz de operacionalizar serviços de reserva, emissão e entrega de passagens aéreas, com explicitação da tarifa mais barata disponível no momento e demais serviços correlatos (passagens rodoviárias, aquaviárias, ferroviárias, serviços de reservas de hotéis, ingressos, contratação de guias, veículos terrestres de qualquer porte, traslado, seguro de assistência/saúde, bagagem e demais serviços inerentes à empresa de prestação de serviços de viagem e turismo), no âmbito nacional e internacional que atendam aos trechos, horários, datas, períodos e classes de serviços solicitados pela CONTRATANTE;

4.2. A CONTRATANTE deverá efetuar a análise e escolha das opções e autorização para emissão de **passagens aéreas, terrestres e aquaviárias** levando em consideração os seguintes requisitos, já observados pela CONTRATADA quando do envio da cotação;

4.2.1. O horário e o período de participação do passageiro, a localização do evento ou programação da excursão, o tempo de traslado e a otimização dos deslocamentos, visando garantir condição ideais, utilizando os seguintes parâmetros:

- I. A escolha do voo ou veículo deve recair prioritariamente em percursos de menor valor e duração, evitando-se, sempre que possível, trechos com escalas e/ou conexões.
- II. A emissão de bilhetes aéreos, rodoviários, ferroviários e aquaviários deve observar o menor preço, prevalecendo, sempre que possível, a tarifa em classe econômica.

4.3. O serviço de emissão de voucher de **hospedagem e traslado e bilhetes aéreos, rodoviários, ferroviários, aquaviários nacionais e internacionais** compreende o seguinte:

4.3.1. Assessoria: entende-se por assessoria em marcação de bilhetes e vouchers nacionais e internacionais, individuais ou em grupo, o serviço prestado pela CONTRATADA, visando ao auxílio na análise e escolha de melhores opções de transporte e hospedagem, considerando o seguinte:

- a. em virtude da localização da cidade de destino, apresentando a melhor relação custo x benefício para o Sesc/ES;
- b. em situações em que o número de passageiros para o mesmo destino, em virtude de ocorrência de evento, projeto, encontro ou situação semelhante, permita a negociação de melhores tarifas, visando economicidade ao Sesc/ES.

4.3.2. Cotação: a cotação será realizada por meio de solicitação via e-mail e/ou através de sistema, ficando a escolha a critério do empregado designado pelo Sesc/ES, sendo:

- a. Quando realizado via sistema, a pesquisa será realizada automaticamente e apresentará todas as opções de transporte e hospedagem que atendam às necessidades contidas na solicitação do Sesc/ES, incluindo as respectivas tarifas, horários e disponibilidades.
- b. A CONTRATANTE, a seu critério poderá solicitar a cotação à CONTRATADA, por telefone ou *e-mail*, e de acordo com a demanda, informando:
 - I. *e-mail*, telefone e funcionário do Sesc/ES responsável pela demanda;
 - II. nome completo, data de nascimento do passageiro e documento (RG, CPF ou passaporte, no caso de viagem internacional);
 - III. tipo de viagem: nacional ou internacional;
 - IV. meios de transportes pretendidos;
 - V. cidades de origem e destino;
 - VI. datas das viagens;
 - VII. horários pretendidos para o transporte e horário de início do compromisso no destino;
 - VIII. melhor região de hospedagem;
 - IX. tipo de hospedagem (*single*, duplo, triplo ou quádruplo);
 - X. horário de *check-in* e *check-out*;
 - XI. regime de alimentação;
 - XII. necessidade de traslado;
 - XIII. outros itens necessários.
- c. Os resultados das cotações deverão refletir com exatidão as informações atualizadas de todos os transportes, hotéis e serviço de receptivo disponíveis nas datas solicitadas, consideradas inclusive as promoções tarifárias vigentes e as condições estabelecidas pelas empresas aéreas e hoteleiras.
- d. As opções de transporte devem ser discriminadas por trecho, contendo:
 - I. nome da empresa de transporte;
 - II. aeroportos, porto, estação ou outro local de embarque/cidades/países de origem e destino;
 - III. duração da viagem;
 - IV. quantidade e duração das conexões, escalas, baldeações e similares, se houver;
 - V. valor do bilhete;
 - VI. valor da taxa de embarque e encargos, se houver;
 - VII. dados do visto, caso seja exigência do país de destino ou de algum dos países em que haja conexão;
 - VIII. dados de vacinas, caso seja exigência do país de destino ou de algum dos países em que haja conexão;
- e. As opções de hotéis devem ser discriminadas por localidade, contendo:
 - I. nome do hotel;
 - II. localização completa;
 - III. regime de alimentação;
 - IV. quantidade de diárias;

- V. valor da diária;
- VI. valores das taxas e encargos, se houver;
- VII. tipo de quarto;
- VIII. serviços inclusos;
- IX. dados do visto, caso seja exigência do país de destino ou de algum dos países em que haja conexão;
- X. dados de vacinas, caso seja exigência do país de destino ou de algum dos países em que haja conexão;
- XI. classificação do hotel.

4.3.3. Reserva: as reservas dos bilhetes de transporte e hospedagem serão requeridas pelo Sesc/ES, conforme discriminações dispostas no item "cotação". A CONTRATADA deverá apresentar por intermédio de sua Central de Atendimento, na forma eletrônica ou impressa em papel (quando solicitado) a reserva contendo:

- a. Localizador/código de reserva;
- b. Nome do passageiro/hóspede;
- c. Data e hora de validade da reserva;
- d. Demais dados contidos na cotação, visando à necessária aprovação.

4.3.4. Emissão: as emissões de bilhetes de transporte, *voucher* de hospedagem e demais serviços de viagem e turismo solicitados deverão ser previamente autorizadas pela CONTRATANTE e seguir os prazos determinados no item "da disponibilidade de atendimento".

- a. A emissão de tarifas disponíveis *on-line* deve ser automática e imediata.
- b. As informações dos bilhetes e *vouchers* de viagens emitidas serão recebidas pelo Sesc/ES, que armazenará os dados dos documentos para posterior consulta e gestão do processo.
- c. O bilhete, apólice e/ou *voucher* já emitido será encaminhado para o *e-mail* do solicitante devidamente designado pelo Sesc/ES, imediatamente após sua emissão.
- d. As pesquisas e reservas via sistema *web* por funcionários do Sesc/ES deverão ocorrer via acesso restrito, assegurado por login e senha, que somente será disponibilizado a funcionários específicos designados pelo Sesc/ES.
- e. O acesso a ferramenta de emissão *on-line* só será liberado para os funcionários designados pela CONTRATANTE. Em nenhuma hipótese o acesso à ferramenta de emissão deverá ser disponibilizado àqueles que não obtiverem autorização expressa (por escrito) do Fiscal do Contrato.

4.3.5. As alterações de bilhetes e *voucher* de viagens, compreendem:

- a. Alteração de bilhetes e *vouchers* emitidos pela CONTRATADA: devem ser precedidas de novas cotações e reservas, visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou cancelamento seguido de nova emissão.
- b. As alterações de bilhetes e *voucher* de viagens serão requeridas pelo Sesc/ES via sistema, *e-mail* ou telefone, com base nas informações de emissões confirmadas.

4.3.6. Crédito ou Reembolso: todos os bilhetes, *vouchers*, apólices e correlatos alterados podem gerar reembolso ou crédito, situação na qual o valor do bilhete original é superior à soma da multa e da diferença tarifária.

- a. Em prazo máximo de 24 horas da alteração que resulte em crédito ou pedido de reembolso, a CONTRATADA deverá enviar memória de cálculo a CONTRATANTE tanto de crédito quanto de

reembolso para tomada de decisão e requerer, imediata e formalmente, o reembolso dos valores aos quais o Sesc/ES tem direito para que seja possível efetuar a glosa do valor em fatura.

- b. A CONTRATADA deve gerar, com base nas informações resultantes da requisição citada no item "a", relatório mensal de todos os bilhetes, *vouchers* e documentos correlatos passíveis de reembolso. O relatório deve ser apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas empresas de viagens, no prazo de até 30 (trinta) dias após a alteração do documento de viagem, contendo no mínimo:
 - I. dados do documento de viagem: nome do passageiro, origem/destino, data de utilização do serviço, código da reserva e outros;
 - II. valores pagos;
 - III. valores das multas;
 - IV. valor do crédito;
 - V. valor do reembolso.
- c. O sistema de reservas e emissões de bilhetes aéreos deve fornecer ferramenta capaz de identificar crédito gerado por bilhete cancelado, por funcionário.
- d. O crédito de bilhetes aéreos não voados deverão ser inseridos no sistema de emissão de bilhetes *on-line* e informado a CONTRATANTE no ato da reserva do próximo bilhete aéreo para débito automático no valor do novo bilhete.
- e. A CONTRATANTE efetuará a conferência das informações e a consequente glosa do valor a que tem direito, no momento em que for viável e possível, levando em consideração o valor da fatura e o tempo necessário para o término da conferência.

4.3.7. Emissão de Seguro e/ou Assistência em Viagem Nacional e Internacional:

- a. A Contratada deverá providenciar, quando solicitado pela CONTRATANTE, no mínimo 03 (três) cotações de seguro e/ou assistência em viagens nacionais ou internacionais, com companhias seguradoras, para aprovação do custo e autorização da emissão pelos funcionários designados pelo Sesc/ES.
- b. A Contratada deverá emitir a apólice/*voucher*, no prazo de até 01 (uma) hora após a autorização dos funcionários designados pela CONTRATANTE.
- c. Os serviços de emissão de apólice/*voucher* de seguro e/ou assistência em viagem nacional ou internacional compreendem a cotação, emissão, reemissão, cancelamento e reembolso.
- d. O *voucher*/apólice de seguro e/ou assistência em viagem nacional e internacional emitido deve conter: o nome do passageiro, o número da proposta/requisição de viagem, o número da apólice/*voucher*, o detalhamento da cobertura, o valor do prêmio, eventuais encargos, correções ou taxas a serem deduzidos, o total líquido e todas as formas de comunicação para acionamento do seguro no Brasil e no exterior.

4.3.8. Locação de veículos para transporte de passageiros no Brasil e exterior:

Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA terão como base o atendimento aos padrões, condições e especificações definidas neste Termo de Referência.

- a. O serviço deve contemplar locação de veículos automotivos, vans, micro-ônibus (mínimo 15 pessoas) e ônibus (mínimo 40 pessoas).

- b. Os veículos devem estar equipados com todos os componentes de segurança obrigatórios, e contra terceiros, impostos atualizados, documentação regular e atender a todas as demais normas que possam garantir conforto e segurança dos usuários.
- c. Deverá ser inserido na cotação, seguro total, incluindo o seguro para passageiros.
- d. Na cotação deverão estar incluídos todos os custos, benefícios, encargos, tributos e demais contribuições pertinentes a execução contratual.
- e. A locação dos veículos (carro de passeio), sempre com quilometragem livre, dar-se-á por diária.
- f. A critério do CONTRATANTE os veículos poderão ser locados com ou sem motorista.
- g. Quando o veículo for locado sem motorista, a multa que por ventura for de competência do CONTRATANTE, deverá ser encaminhada a mesma para análise e possibilidade de recurso.
- h. Os carros de passeio ofertados deverão ter no máximo 02 (dois) anos de fabricação e estarem em perfeito estado de conservação e limpeza.
- i. Os motoristas da CONTRATADA deverão possuir categoria de habilitação exigida para cada tipo de veículo.
- j. Deverão ser cotadas mínimo de 3 empresas e o orçamento deve conter o valor da diária do veículo com e sem motorista fornecido.
- k. A CONTRATADA disponibilizará estrutura de suporte e atendimento mecânico, bem como efetuar a troca dos veículos no prazo máximo de 04 (quatro) horas, em Vitória e sua Região Metropolitana, e 08 (oito) horas nas demais localidades brasileiras, daqueles que apresentarem defeitos ou nos casos de acidente, furto, roubo e similares.
- l. Para os veículos locados no exterior, o atendimento mecânico seguirá as normas vigentes no país de locação. Estas normas devem ser repassadas para a Contratante, em português, no momento da cotação.
- m. No caso de locação de vans, micro-ônibus e ônibus no exterior, o serviço deverá ser prestado, com o acompanhamento de um guia com fluência no idioma português, e o veículo deverá estar adequado às normas do país.

4.4. Cancelamentos de serviços de viagem: O cancelamento ocorrerá em duas situações:

- a. Por pedido formal enviado por funcionário designado pelo Sesc/ES, após análise do levantamento de custos (multas, taxas, diferença tarifária) realizado pela CONTRATADA. A CONTRATANTE verificará a melhor relação custo x benefício com nova emissão ou com a alteração do bilhete.
- b. Cancelamento originado pela extinção da demanda: A informação de cancelamento do serviço de viagem será enviada formalmente por funcionário designado pelo Sesc/ES para a CONTRATADA via *e-mail* ou telefone. Após o recebimento da informação acima, a CONTRATADA deve efetuar o cancelamento solicitado no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, objetivando a isenção da cobrança de taxa de *no-show*.

4.4.1. As alterações que resultem em cancelamentos serão requeridas pela CONTRATANTE, via *e-mail* ou sistema, discriminadas por serviço contratado, com base nas informações do documento de viagem emitido.

- a. Sempre que solicitado à CONTRATADA os cálculos de multas/crédito proveniente de alterações/cancelamentos, esta deverá retornar à CONTRATANTE com a máxima brevidade, informando valores e condições de cancelamento/reembolso ou reemissão.

4.4.2. Imediatamente após o efetivo cancelamento dos serviços contratados, a CONTRATADA deve solicitar o crédito ou reembolso, junto às respectivas empresas, dos valores aos quais o Sesc/ES tem direito.

4.4.3. Todas as demandas de cancelamento serão adicionadas ao relatório mensal a ser enviado pela CONTRATADA a CONTRATANTE para controle dos serviços passíveis de crédito ou reembolso.

- a. O relatório de crédito e reembolso, apresentado juntamente com os respectivos comprovantes emitidos pelas empresas responsáveis, deve conter: dados do documento de viagem (nome do passageiro/hóspede/Assegurado, origem/destino, data/período do serviço prestado); valores pagos; valores das multas; valor do crédito.

5. DO SISTEMA DE PASSAGENS AÉREAS E TERRESTRES, RECEPTIVO E HOSPEDAGEM

5.1. A Contratada deverá dispor de sistema informatizado de gestão de viagens, disponível em plataforma *on-line* com acesso 24 horas, 7 dias por semana.

5.2. A Contratada deverá disponibilizar, sem ônus para o Contratante, acesso à Sistema de Gestão de Viagens Corporativas, via *web*, na modalidade *self-booking*, com utilização do *e-Ticket*.

5.3. A Contratada, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis da convocação do Sesc/ES, deverá fazer apresentação simulada do seu sistema informatizado, a fim de ser validado pela CONTRATANTE, 10 ainda neste mesmo momento deverá ser oferecido treinamento e capacitação aos usuários designados pelo Sesc/ES.

5.4. O treinamento deverá ser realizado presencialmente no seguinte endereço: Centro de Atividades do Parque Moscoso CAPM - Rua Padre José de Anchieta, nº. 110 - Parque Moscoso, Vitória/ES, 29018-270. O sistema deverá apresentar as seguintes funcionalidades operacionais:

- a. Integração com as principais cias aéreas nacionais e internacionais e rede hoteleira;
- b. Serviços de solicitação *on-line* e *off-line*, consulta e reserva de passagens aéreas e terrestres, serviços de receptivo, aluguel de veículo e hospedagem no âmbito nacional e internacional.
- c. Disponibilidade de acesso via GDS – *Global Distribution System* – Sistema Global de Distribuição.
- d. O sistema de reservas *off-line* deve permitir aprovação até a data da execução do serviço estando a CONTRATANTE sujeita a verificação de disponibilidade.
- e. O sistema deve permitir realizar reservas e emissões em única tela de acesso com login e senha.
- f. O sistema deverá ter nas solicitações de serviço *on-line* e *off-line* um campo de observações para inserção de informações livres pela CONTRATANTE, se necessário.
- g. Possibilidade de realização de *check-in* antecipado.
- h. Informações sobre diárias e impostos de hospedagem; tarifas, taxas, classe, horários, escalas e conexões de voos e informações *on-line* de tarifa pública do site das empresas aéreas e valor final proveniente de acordos comerciais da agência com as respectivas empresas aéreas.
- i. Disponibilidade e tarifa com e sem bagagem.
- j. Marcação de assento *on-line*.
- k. Sistema deve permitir a visualização de todas as emissões independentes da data de realização, contemplando o histórico completo das operações e especificação das alterações.
- l. Possibilidade de alteração na mesma ordem de serviço de modo a demonstrar o histórico da operação.

- m. A escolha de passagens e diárias de hotel dentro das especificações do usuário a partir de tarifários e descrições dos equipamentos com acesso mediante senhas criptografadas.
- n. Disponibilidade para gerar relatórios de controle gerencial, de acesso restrito, sobre as reservas, emissões, os reembolsos solicitados, com o *status* de cada bilhete/voucher a partir da data de solicitação, para acompanhamento do processo. Assim como gerar relatórios de acompanhamento de processo dos usuários e demais dados referentes a viagem.
- o. Permitir a criação de perfis ou grupo de usuários com níveis de acessos a serem definidos pelo Usuário Gestor do Sistema, a ser customizado conforme necessidade e entendimento do Sesc/ES.
- p. O sistema informatizado deverá funcionar por meio de um sistema que utilize a internet como canal de acesso, sendo exigida a utilização de senhas de acesso com armazenamento criptografado por parte dos usuários da CONTRATANTE.
- q. O sistema deverá apresentar o valor exato ou menor – mediante acordo da CONTRATADA com as companhias aéreas e rede hoteleira – da tarifa e taxas exibidas nos sites das respectivas empresas aéreas, estando a CONTRATADA sujeita a sanções administrativas no caso de constatado fraude e/ou inconformidade nos valores apresentados no sistema de reserva e emissão disponibilizado a CONTRATANTE.
- r. As reservas realizadas *off-line*, por qualquer motivo, deverão ser alimentadas pela agência no sistema de gestão de passagens/vouchers num prazo de 01 (um) dia útil a contar da solicitação de emissão do bilhete/voucher. `

5.5. Essa ferramenta deverá atender aos seguintes requisitos:

- a. Acesso via rede mundial de computadores (*world wide web*) compatível com o navegador *Internet Explorer* versão 11 ou superior;
- b. Acesso à aplicação *Web* utilizando protocolo *SSL*, com certificado digital de servidor emitido por Autoridade Autenticadora confiável, cadastrada na base de certificados padrão do *Internet Explorer*;
- c. Serviços de reserva de passagens aéreas, diárias de hotéis, aluguel de veículo e receptivo, no Brasil e nos 6 continentes;
- d. Prover informação atualizada em tempo real sobre diárias, horários, valores, tarifas promocionais e disponibilidades de hotéis e voos regionais, nacionais e/ou internacionais;
- e. Cadastrar e operacionalizar os dados de hotéis conveniados ao CONTRATANTE no sistema, tais como razão social, endereço, tarifa acordo, entre outros.
- f. Permitir a gestão e o acompanhamento, por meio de senhas individuais, de todas as viagens programadas pelo CONTRATANTE e relatórios gerenciais das atividades;
- g. Oferecer tela única de consulta simultânea a todos os voos das principais companhias aéreas nacionais e internacionais, constando trechos, voos, horários, aeronaves, classes de bilhete, tarifas e taxas e, também, para redes de hotelaria.
- h. Ser compatível com, no mínimo, os navegadores *Windows Explorer*, *Mozilla Firefox*, *Google Chrome*.

5.6. O Sistema deverá disponibilizar na tela de pesquisa separadamente: valor da diária, tarifa, valor da taxa de embarque e valor da taxa de emissão, sendo terminantemente proibido o uso de *mark-up* em quaisquer dos valores apresentados.

5.7. Uma vez constatado *mark-up* em quaisquer valores monetários disponibilizados pela CONTRATADA, independente do serviço prestado, estará a Contratada sujeita as sanções previstas neste termo e nas cláusulas contratuais, devendo os valores indevidos serem devolvidos em sua integralidade à Contratante.

5.8. Liberar junto às companhias aéreas o acesso integral aos dados dos bilhetes, incluindo tarifa e todas as taxas, por meio de consulta aos sites destas com o localizador e nome dos passageiros.

6. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

A estimativa anual de gastos com os serviços descritos neste termo é de R\$ 992.980,29, sendo certo que o CONTRATANTE se reserva o direito de, a seu critério, utilizar ou não a totalidade dos recursos previstos, não cabendo a CONTRATADA o direito de pleitear qualquer tipo de reparação.

7. DA TAXA DE SERVIÇO

7.1. A contratada será remunerada pelo regime de Taxa por Transação (*Transaction Fee*). Por esse regime, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA uma taxa para cada serviço solicitado, autorizado e efetivamente emitido por passageiro, que será a única remuneração devida pela contratação da prestação dos serviços, conforme abaixo discriminado:

- a. Emissão de bilhete aéreo, rodoviário, ferroviário ou aquaviário nacional ou internacional de ida e volta com a mesma empresa prestadora do serviço e for emitido bilhete único = 1 (uma) taxa de transação;
- b. Emissão de bilhete aéreo, rodoviário, ferroviário ou aquaviário nacional ou internacional somente ida ou somente volta = 1 (uma) taxa de transação;
- c. Emissão de bilhete aéreo, rodoviário, ferroviário ou aquaviário nacional ou internacional de ida e de volta por empresas diferentes = 2 (duas) taxas de transação;
- d. Reemissão de bilhete aéreo, rodoviário, ferroviário ou aquaviário nacional ou internacional decorrente de remarcação ou emissão de novo bilhete = 1 (uma) taxa de transação, por bilhete remarcado ou novo bilhete;
- e. Reembolso/cancelamento de bilhete aéreo, rodoviário, ferroviário ou aquaviário nacional ou internacional = 1 (uma) taxa de transação;
- f. Hospedagem (nacional ou internacional) por acomodação, hotel e período(s) descritos em uma mesma ordem de serviço = 1 (uma) taxa de transação;
- g. Locação de veículo com ou sem motorista no Brasil ou Exterior = 1 (uma) taxa de transação;
- h. Transporte Terrestre de Passageiros por veículo (ônibus, Micro-ônibus, Van e/ou Carro Executivo) no Brasil ou Exterior = 1 (uma) taxa de transação;
- i. Contratação de seguro viagem nacional ou internacional por pessoa = 1 (uma) taxa de transação;
- j. Aquisição de bagagens ou assento pago, por passageiro = 1 (uma) taxa de transação;

7.1.1. A taxa de transação (*transaction fee*) deverá incidir sobre a menor tarifa do mercado. Nesse sentido, em regra, a taxa de transação incidirá sobre a TARIFA NET, salvo quando houver tarifa mais vantajosa.

7.1.2. Caso a CONTRATANTE encontre no mercado valor menor e mais vantajoso do que o apresentado pela CONTRATADA, deverá ser honrado pela CONTRATADA o respectivo montante que será formalmente informado pela CONTRATANTE.

7.1.3. Demais serviços de intermediação e complementares, inerentes às agências de turismo, não descritos na tabela 1 e solicitados pelo Sesc/ES, não incidirão taxa de transação. A agência deverá ser remunerada de acordo com a condição/comissão negociada diretamente com os fornecedores finais, seguindo regras e normatizações próprias do setor de turismo.

7.2. A cobrança da taxa *on-line* e *off-line* deverão seguir o seguinte entendimento:

- a. Taxa *on-line*: Solicitações realizadas via sistema disponibilizado pela CONTRATADA, solicitações de grupo via *e-mail* ou por qualquer outro meio eletrônico.
- b. Taxa *off-line*: Solicitações realizadas fora do sistema que não se enquadrem nos tipos de solicitação *on-line*.
- c. A taxa de transação/*fee* somente poderá ser cobrada mediante aprovação formal dos custos e emissão, sendo vetada a cobrança em razão de reserva, cotação ou qualquer outro procedimento não autorizado pelo Sesc/ES.

7.3. Para os serviços de hospedagem, locação de veículos, seguro, transporte terrestre de passageiros, ingressos e guias a CONTRATADA deverá apresentar um mínimo de 03 (três) orçamentos de fornecedores, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, devendo estes serem submetidos à escolha e aprovação prévia da CONTRATANTE. Na impossibilidade de apresentar os três orçamentos, a CONTRATADA deverá justificar e comprovar o desatendimento no(s) orçamento(s) remetido(s) à Contratante, a quem caberá analisar a plausibilidade da alegação, bem como autorizar a execução do serviço.

7.4. A empresa CONTRATADA deverá ter condições de pleno funcionamento, contando com toda a estrutura física de instalações, materiais, equipamentos e pessoal qualificado, para atendimento às solicitações apresentadas pelo CONTRATANTE, bem como ter condições para a execução plena do objeto contratado.

7.5. Em caso de *no-show* por culpa do Sesc/ES o pagamento será conciliado dentro da quinzena do ato. Em casos de reservas para períodos futuros com pagamento antecipados, o mesmo somente poderá ser realizado em casos excepcionais, com autorização formal do Sesc/ES sendo considerado para efeito de faturamento a data de emissão do serviço, devidamente formalizado por meio do voucher.

8. DA FORMA DE FATURAMENTO E PAGAMENTO

8.1. O pagamento da fatura enviada pela CONTRATADA será quinzenal e dependerá da real utilização do serviço.

8.2. A CONTRATADA deverá apresentar, quinzenalmente, as faturas emitidas pelas companhias aéreas, referente aos bilhetes aéreos adquiridos para o Sesc/ES.

8.3. As notas fiscais/faturas quinzenalmente emitidas deverão considerar as seguintes informações:

- a. Primeira quinzena: todos os serviços efetivamente executados e aceitos no período entre o 1º (primeiro) dia e o 15º (décimo quinto) dia do mês.
- b. Segunda quinzena: todos os serviços efetivamente executados e aceitos no período entre o 16º (décimo sexto) dia e o último dia do mês.

8.4. A fatura dos serviços prestados deverá ser remetida, em arquivo eletrônico, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis em relação à data de seu vencimento, para que a CONTRATANTE possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir o aceite definitivo para o pagamento correspondente.

8.5. Na fatura deverão estar incluídas as despesas gastas com os serviços de viagem separados por categoria (conforme tabela 1), considerando os serviços efetivamente prestados. Quando houver a cobrança de impostos e taxas, estes deverão estar discriminados na fatura separadamente.

8.6. O reembolso dos valores pagos por bilhetes emitidos e não utilizados, deve se dar mediante glosa dos valores respectivos na própria fatura quinzenal apresentada pela CONTRATADA.

8.7. A fatura, incluindo seu detalhamento, deverá conter todas as informações necessárias à conferência dos serviços prestados e em conformidade com os preços contratados, sendo vedada a inclusão de serviços relativos a outros contratos ou facilidades não contratadas, assim como diferenças tarifárias ocasionadas por culpa da CONTRATADA.

8.8. Os serviços, cujo detalhamento não contiver as informações mínimas que permitam a sua correta identificação serão considerados como cobranças indevidas e não serão pagos.

8.9. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à CONTRATADA e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da fatura, acompanhada pelas notas fiscais emitidas pelas empresas de viagem, devidamente corrigida.

8.10. O aceite dos serviços prestados por força desta contratação será feito mediante ateste das faturas, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados. Em hipótese alguma serão pagos serviços não utilizados.

8.11. Será de responsabilidade da CONTRATADA a execução de todos os serviços reservados e/ou bloqueados durante a vigência contratual, mesmo que a execução seja realizada após encerramento do contrato. O pagamento destes serviços será realizado em conformidade com o estabelecido neste item.

8.12. Havendo erro na apresentação da fatura ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como, por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus à CONTRATANTE.

8.13. Quando do pagamento será efetuada a retenção e recolhimento de tributos e contribuições previstas na legislação aplicável.

9. DAS OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DA CONTRATADA

9.1. Cumprir os prazos descritos no Termo de Referência;

9.2. Assessorar a CONTRATANTE para definição do melhor roteiro, transporte, horário, frequência de voos, rede hoteleira e correlatos, inclusive tarifas promocionais e outras vantagens que a CONTRATANTE possa obter;

9.3. Prestar consultoria ao CONTRATANTE com o suporte nas negociações junto às companhias aéreas, hotéis e locadoras;

9.4. Assessorar os colaboradores da CONTRATANTE em quaisquer problemas que possam ocorrer em viagens de serviços no Brasil e/ou no exterior, tais como: extravio de bagagens, assistência jurídica em casos de acidentes e assistência médica coberta por seguro feito para tal finalidade;

9.5. Atualizar o cadastro de hotéis que possuem tarifa acordo com o Sesc/ES e disponibilizá-lo para solicitação de reserva via sistema informatizado de viagens da CONTRATADA;

9.6. Comprometer-se a complementar o trecho, em voos nacionais ou internacionais, por meio de transporte aéreo, terrestre, ferroviário, marítimo ou fluvial;

9.7. Corrigir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, os serviços efetuados em que se verificarem incorreções resultantes da execução;

9.8. Operar com todas as companhias aéreas, rodoviárias, ferroviárias, marítimas e fluviais; hotéis, locadoras de veículos, seguradoras e receptivo que atuem regularmente nos mercados regional, nacional (doméstico) e internacional (6 continentes);

9.9. Iniciar a prestação dos serviços para a CONTRATANTE na data de assinatura do contrato;

9.10. Garantir sigilo e inviolabilidade dos dados e conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

- a.** A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.
- b.** A CONTRATADA deverá assinar, juntamente com o contrato, termo de compromisso com declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no Sesc Espírito Santo em razão do trabalho vinculado ao contrato assinado. O referido termo deverá ser assinado por todos os funcionários da CONTRATADA diretamente envolvidos na prestação do serviço.

9.11. Efetuar o pagamento dos bilhetes, *vouchers*, apólices e demais notas emitidas pelas empresas de viagem, nos respectivos prazos exigidos por estas, ficando estabelecido que o Sesc/ES não responderá, sob qualquer hipótese, solidária ou subsidiariamente, por esse pagamento.

9.12. Disponibilizar de forma gratuita, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios gerenciais, contendo no mínimo as seguintes informações:

- a. Quantidade de bilhetes/*vouchers*/apólices/demais serviços emitidos por empresas de viagem e por destino;
- b. Comprovar valores cobrados pelas empresas de viagem ou prestador de serviço demonstrando não praticar reajustes, encargos, taxas não previstas neste Termo de Referência ou valores inflacionados;
- c. Comparação das tarifas pagas, "tarifa cheia" e das tarifas mínimas;
- d. Economia que se obteve ao contratar a menor tarifa disponível;
- e. Quantidade de bilhetes emitidos por passageiros, por destino e por classe;
- f. Outras informações relativas ao serviço prestado pela CONTRATADA que venham ser solicitadas pela CONTRATANTE.

9.13. Responsabilizar-se por quaisquer ônus e/ou prejuízos provenientes de diferença de tarifa devidos a quaisquer falhas no atendimento, seja por meio de sistema (incluindo falhas intermitentes que venham a causar inconsistência ou a queda das reservas), telefone, *whatsapp* ou *e-mail* ou mesmo desrespeito aos prazos estipulados nesse termo.

- a. Os ônus monetários advindos da falha citada no item anterior deverão ser glosados em fatura em um prazo máximo de 30 (trinta) dias.

9.14. Durante a vigência do contrato, sempre que necessário, poderá ser solicitada a realização de novo treinamento e capacitação aos usuários designados pelo Sesc/ES, assim como prestar suporte durante a vigência do contrato.

9.15. Dar conhecimento à CONTRATANTE das alterações decorrentes de eventuais substituições, exclusões ou inclusões dos empregados que prestam serviços.

- a. Comprovar que possui as credenciais com as principais cias aéreas regionais, em especial as que atuem no estado do Espírito Santo.
- b. Comprovar que possui operadora de viagens própria, para faturamento de serviços e segurança de passageiros em viagens no exterior.
- c. Comprovar uso de sistemas de gestão de viagens, com estrutura de suporte a clientes dedicada e própria.
- d. Comprovar que possui no mínimo 2 (dois) sistemas com características técnicas de gestão de viagens semelhantes, para eventual necessidade de regime de contingência.
- e. Declarar de que possui estrutura ou equipe de atendimento de apoio no aeroporto de Vitória/ES e, se possível, em outros aeroportos das principais capitais brasileiras.
- f. Comprovar legalidade da operação noturna, conforme leis trabalhistas vigentes. A comprovação noturna poderá ser realizada por meio de contrato de trabalho, ponto eletrônico, contracheque com comprovação do pagamento de adicional noturno, ou outros meios.

9.16. Declaração de que é proprietária ou possui licença de uso de sistema operacional eletrônico habilitado e interligado com as bases de dados e sites das empresas aéreas brasileiras com voos domésticos regulares, das principais empresas aéreas estrangeiras, locadoras de veículos e redes de hotelaria no Brasil e no exterior.

9.17. Declaração firmada pelo representante legal do desenvolvedor do sistema disposto no item 5, afirmando que o software dispõe de mecanismos de segurança que garantam a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações.

9.18. Declaração de que não será acrescido qualquer encargo, tal como D.U. ou qualquer tipo de sobretaxa sobre o valor líquido da passagem aérea ou qualquer outro serviço contratado, como forma de remuneração pelos serviços prestados, sendo a CONTRATADA remunerada única e exclusivamente por meio de Taxa de Transação (*Transaction Fee*).

9.19. Comprometer na contratação de guias de turismo, cadastrados no Ministério do turismo e uniformizados.

- a. Garantir o uso, pelos seus empregados de crachá de identificação emitido pelo Ministério do Turismo;
- b. Quando em excursão internacional que o guia seja fluente na língua do país a ser visitado e na língua portuguesa;
- c. Ser pontual, oferecer segurança durante o guiamento, estar sempre preparado para lidar com os erros e imprevistos, solucionando problemas e transpondo obstáculos;
- d. Ter uma relação cortês com o cliente, pautada em ética, transparência e profissionalismo, ouvindo a todos nas mesmas condições, bases que agregam diferenciais aos serviços;
- e. Zelar pela qualidade da prestação de seu serviço, oferecendo excelência para assegurar a satisfação dos clientes; a palavra qualidade possui diversos atributos, portanto, cabe ao guia, identificar as características que proporcionem qualidade aos seus serviços;
- f. Fornecer informações detalhadas sobre os serviços contratados e as coberturas do seguro de viagem, especialmente nos casos menores de idade e pessoas com deficiência, acompanhados ou não, cuidando de suprir lacunas, zelando pela clareza e objetividade;

9.20. O plano de ação corretiva ou a defesa serão analisados pelo Sesc/ES podendo ser ou não aceitos com a devida comunicação ao interessado;

9.21. Prestar todo o suporte necessário em caso de incidentes ou acidentes de passageiros durante o percurso;

9.22. A CONTRATADA assume o compromisso de:

- a. O preço dos bilhetes individuais ou em grupo e demais serviços corresponderá ao vigente na data e hora de cada emissão, sem inclusão de expectativa de reajustes, encargos financeiros ou previsão inflacionária sob o praticado pelas empresas de viagem;
- b. O preço das passagens aéreas e diárias orçadas individuais ou em grupo corresponderá a melhor cotação oferecida e confirmada dentro dos prazos acordados, sem a inclusão de expectativa de reajustes, encargos financeiros ou previsão inflacionária;
- c. Tendo em vista o destino, dia e horário solicitados pela CONTRATANTE, o bilhete será fornecido pelo menor preço dentre os praticados pelas empresas de transporte aéreo;

- d. A CONTRATADA deverá reembolsar a CONTRATANTE das importâncias relativas aos bilhetes, diárias e demais serviços que, por alguma razão, não tenham sido utilizados, descontando os valores conforme regras das empresas de viagem ou prestadores de serviço.

10. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

A vigência do contrato será de 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato, com possibilidade de prorrogação conforme disposto na Resolução do Sesc nº1252/12.

11. DA SUBCONTRATAÇÃO

A Contratada não poderá realizar subcontratação total ou parcial do objeto.

12. DO REAJUSTE

12.1. O contrato poderá ser reajustado mediante negociação entre as partes e a formalização do pedido, tendo como limite máximo a variação do Índice Geral de Preço de Mercado - IGPM, ou outro indexador que venha a substituí-lo, ocorrida nos últimos 12 (doze) meses contados da data da apresentação da proposta ou do último reajuste.

12.2. Os reajustes mencionados serão concedidos desde que seja pleiteado formalmente pela Contratada, mediante apresentação de Planilha de Custos e Formação de Preço, e documentação correlata, e será analisado e aprovado pela Contratante. Esta solicitação deverá ser por escrito e protocolada junto a Contratante.

13. DAS PENALIDADES

13.1. As condições de aplicação das penalidades serão previstas no contrato, devendo garantir a possibilidade de advertência, multa moratória e compensatória, suspensão do direito de licitar.

13.2. Para a aplicação de penalidades, a medira-se a gravidade da ocorrência;

13.3. A título de aplicação de penalidades, as faltas serão consideradas fatos graves quando:

- a. Houver o recolhimento de valores dos passageiros a quaisquer títulos, tais como gorjetas a guias e/ou motoristas;
- b. Induzir os passageiros para realizarem visitas a determinado(s) local(is), com o intuito de recebimento de comissões ou por motivo de interesse próprio;
- c. Qualquer forma de assédio aos passageiros, colegas de trabalho e/ou funcionários do Sesc/ES;
- d. Ingestão de bebidas alcoólicas e/ou drogas ilícitas enquanto estiver a serviço do Sesc/ES;

- e. Se percebido pelos clientes, colaboradores ou demais fornecedores, o guia com sintomas de embriaguez e/ou utilização de drogas ilícitas enquanto a serviço do Sesc/ES;
- f. Desrespeito (verbal ou escrito) aos colaboradores do Sesc/ES e passageiros;
- g. Divulgar informações pessoais dos passageiros, assim como solicitar as mesmas para divulgação de outros pacotes que não pertencem ao Sesc/ES; e,
- h. Usar de roupas de banho.

14. DA RESCISÃO

O Contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas na minuta contratual.

15. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

15.1. Comprovação de aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível com o agenciamento de serviços de viagens e turismo, por meio de apresentação de, no mínimo, 01 (um) atestado fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando o fornecimento de serviços de viagens e turismo descritos neste Termo de Referência.

15.2. Certificado de Registro ou Classificação fornecido pelo Ministério do Turismo, nos termos da legislação vigente.

16. DA FISCALIZAÇÃO

16.1. Sem prejuízo ou dispensa das obrigações do licitante vencedor, o Sesc/ES exercerá ampla supervisão, controle e fiscalização sobre a execução do contrato, através de equipe própria de prepostos seus, devidamente credenciados, ou empresa Contratada.

16.2. A execução do objeto da presente licitação, será acompanhada pelo fiscal designado pelo Sesc/ES.

16.3. Será responsável pela Fiscalização do Contrato a pessoa que estiver atuando como Coordenador de Central de Viagens do Sesc/ES.