

ANEXO I – Especificação Técnica dos serviços

OBJETO: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de reserva e fornecimento de passagens aéreas nacionais e internacionais, bilhetes “seguro viagem” a nível nacional e internacional, seguros de cobertura total de passageiros e tripulação em aluguel de embarcação, sobrevôo e veículo; reservas de hotéis nacional e internacional; alugueis de veículos e fretamento de aeronaves, nacional e internacional, para o Fundo Brasileiro para a Biodiversidade – FUNBIO e projetos apoiados.

Para fins do cumprimento do objeto, a Empresa Contratada deverá:

- 01** Fornecer passagens aéreas objeto dessa especificação pelo menor preço dentre aqueles oferecidos pelas companhias aéreas (obedecendo a taxa de transação oferecida na proposta comercial), inclusive os decorrentes de aplicação de tarifas promocionais ou reduzidas para horários compatíveis com a programação da viagem, sempre que colocados à disposição pelas companhias aéreas, obedecendo às disposições legais e regulamentares pertinentes;
- 02** Reservar, marcar, remarcar e emitir, mediante a apresentação da "Solicitação de Passagem Aérea", bilhetes (e-tickets e/ou manuais) e ordens de passagens (PREPAID TICKET ADVICE - PTA) nacionais e internacionais, de qualquer companhia aérea que atenda aos trechos e horários solicitados;
- 03** Emitir, preferencialmente e mediante a apresentação da "Ordem de Fornecimento de Passagem Aérea", bilhetes eletrônicos e, quando não for possível a utilização do meio eletrônico, emitir os bilhetes manualmente;
- 04** Emitir os bilhetes (eletrônicos ou manuais) pelas menores tarifas e preços promocionais praticados pelas companhias aéreas, quando atendidas as condições necessárias para tais tarifas e preços obedecendo ao valor da taxa de transação ofertada indicando opções e condições aos solicitantes, quanto aplicável, avaliando também tempo e distância, inclusive para1 múltiplos destinos na mesma viagem;
- 05** Somente emitir bilhetes fora das condições acima, com a prévia autorização do FUNBIO, ou com a comprovação da companhia aérea da inexistência de vagas no voo em melhores condições para o FUNBIO;
- 06** Atender às solicitações de passagens aéreas feitas, excepcionalmente, em regime de urgência e fora dos horários normais de funcionamento, inclusive sábados, domingos e feriados;

- 07** Comunicar a impossibilidade de atendimento da solicitação nos termos da "Ordem de Fornecimento de Passagem Aérea", informando, ainda, as possibilidades de fornecimento em condições diferentes;
- 08** Enviar os bilhetes eletrônicos das passagens solicitadas ao endereço eletrônico do passageiro, no prazo de até 04 (quatro) horas, e, excepcionalmente, para as requisições urgentes, no prazo de até 02 (duas) horas, obedecendo ao horário comercial (09:00h às 18:00h);
- 09** Entregar os bilhetes manuais no FUNBIO se for o caso, no prazo de até 05 (cinco) horas, dentro do horário comercial e, excepcionalmente, para as requisições urgentes, no prazo de até 02 (duas) horas. Excepcionalmente, a entrega poderá ser feita em outros locais indicados pelo FUNBIO.
- 10** Cancelar os bilhetes de passagens aéreas não utilizados, ou de utilização parcial, por motivos alheios à vontade do passageiro, sem ônus para o FUNBIO;
- 11** Proceder a uma das opções abaixo, a critério do FUNBIO, no caso de cancelamento de bilhetes não utilizados, total ou parcialmente:
 - a) Remarcação para o mesmo trecho desde que seja para o mesmo passageiro;
 - b) Utilização do crédito para outro trecho desde que seja para o mesmo passageiro;
 - c) Reembolso, onde os créditos decorrentes de eventuais bilhetes pagos e não utilizados em um período de 3 (três) meses, serão creditados na conta bancária indicada após apresentação e aprovação de relatório de controle pelo FUNBIO.

A CONTRATADA deverá fazer um controle considerando as informações de projeto com protocolo associado, fatura, e demais dados do passageiro que deverá ser apresentado na relatoria trimestral, quanto a esses cancelamentos e remarcações, utilização de crédito e reembolso e sinalizar também nas faturas que ocorrem esses créditos.

- 12** Enviar os bilhetes voucher de seguro solicitadas ao endereço eletrônico do solicitante, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, e, excepcionalmente, para as requisições urgentes, no prazo de até 12 (doze) horas, obedecendo ao horário comercial (09:00h às 18:00h). Os seguros devem ser contratados junto à Seguradoras creditadas junto à SUSEP (Superintendência de Seguros Privados);
- 13** Enviar os bilhetes voucher de reserva de hotéis e locação de veículo solicitadas ao endereço eletrônico do passageiro / solicitante, no prazo de até 04 (quatro) horas, e, excepcionalmente,

para as requisições urgentes, no prazo de até 02 (dois) horas, obedecendo ao horário comercial (09:00h às 18:00h);

- 14 Fornecer, sem ônus para o FUNBIO, datas e horários de vôos e tabelas de preços vigentes para passagens aéreas nacionais e internacionais;
- 15 Para efeito de contagem dos prazos prevalecerão a data e a hora da requisição.
- 16 Prestar assessoramento para definição de melhor roteiro, horário, frequência de vôos (partida/chegada), das tarifas promocionais à retirada dos bilhetes;
- 17 Reembolsar o FUNBIO pelo preço estipulado nas regras da Companhia Aérea, qualquer passagem não utilizada que venha a lhe devolver, inclusive em decorrência da rescisão ou extinção do contrato;
- 18 Dispor do uso do sistema WTS para integrações com os sistemas do FUNBIO, Cérebro 2 e site viajar.cerebro.org.br (**ver Anexo II**), no que tange a:
 - a) Integração para autenticação no sistema de passagens aéreas [SSO];
 - b) Integração de retorno do sistema de passagens aéreas da contratada para o cérebro e site viajar (**ver Anexo II.1**);
 - c) Status de reserva;
 - d) Carga de arquivo para integração dos usuários (**ver Anexo II.2**);
 - e) Carga de arquivo para faturamento (**ver Anexo II.3**);
- 19 Fornecer site para abertura de chamados em caso de falhas do WTS e alçada de escalonamento em caso de falhas graves para contato de representantes do FUNBIO, considerando SLAs estabelecidos.
- 20 Fornecer BI que possa ser acessado pela internet contendo os resultados mensais de: Volume e Valor de Serviço por tipo, por parceiros de negócio (CIA aérea, seguradora, hotéis, locadoras, etc.), Top 15 para viajantes, trechos, etc., atualizado diariamente. O formato do BI deverá ser acordado junto a Contratante.
- 21 Dispor de terminais interligados diretamente com as empresas aéreas para obtenção das seguintes facilidades:

- a) Execução de reserva automatizada on-line;
- b) Emissão de bilhetes automatizados on-line;
- c) Consulta e informação de melhor rota ou percurso on-line;
- d) Consulta de frequência de vôos e equipamentos on-line;
- e) Consulta da menor tarifa disponível on-line;
- f) Impressão das consultas formuladas;
- g) Emissão de PTA on-line;
- h) Alteração/remarcação de bilhetes on-line;

22 A empresa deverá encaminhar fatura quinzenalmente específicas por projeto e tipo de serviço contendo obrigatoriamente os itens abaixo

- a) Nome do(s) respectivo(s) beneficiários;
- b) Nº do protocolo da solicitação de passagens aéreas
- c) Código de detalhe fornecido pelo FUNBIO;
- d) Trecho e período utilizado;
- e) Valores das tarifas disponíveis para o trecho utilizado;
- f) Valor da tarifa cheia para o trecho utilizado;
- g) Valor da tarifa aplicada para o trecho utilizado;
- h) Valor discriminado para taxa de embarque;
- i) Valor da taxa de transação (oferecido na proposta comercial); e
- j) Valor total (g + h + i)

23 A empresa deverá ter um Posto de Serviços Avançado e, para isto, alocar ao menos um funcionário presencial de segunda a sexta em horário comercial, que irá executar, na sede do FUNBIO, todos os serviços objeto do contrato e cuja remuneração salarial, encargos sociais e demais benefícios, ocorrerão por conta da empresa contratada. Deverá providenciar também um profissional em trabalho remoto, sob as mesmas condições de trabalho. Qualquer alteração na configuração do Posto Avançado oriunda de reestruturações administrativas da empresa deve ser informada com até 30 (trinta) dias de antecedência, a ser negociada com o FUNBIO.

24 Para um perfeito funcionamento do Posto de Serviços Avançado, o FUNBIO disponibilizará, sem qualquer ônus para a empresa, a seguinte infraestrutura:

- Espaço físico adequado, com mesa e cadeira;
- Microcomputador com internet banda larga;
- Impressora;
- Linha telefônica;

Esta infraestrutura deverá ser utilizada exclusivamente para atendimento da demanda do FUNBIO

25 Dentre as funções do Posto de Serviços Avançados, caberá a interação com a equipe interna do FUNBIO que atende aos projetos para as solicitações de serviço e interface com as demais áreas da CONTRATADA para ser o ponto focal de todas as solicitações relativas ao escopo do contrato. O posto avançado deverá ser habilitado e capacitado para um atendimento prioritário e diferenciado ao corpo executivo do FUNBIO e dos Projetos.

26 O profissional que desempenhar a atividade de posto avançado deverá ter, no mínimo, noções básicas de inglês, visando possíveis interlocuções ou comunicações com passageiros estrangeiros.

27 Trimestralmente, a empresa deverá apresentar os documentos atestando o cumprimento das obrigações previstas na legislação trabalhista e previdenciária vigente do Posto de Serviços Avançado, conforme discriminado abaixo:

- i. Ficha ou registro ou livro de registro de empregados;
- ii. Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS dos empregados envolvidos na prestação dos serviços;
- iii. Contrato de Trabalho;
- iv. Convenção, Acordo Coletivo, e/ou Acordo Individual da Categoria;
- v. Relação de empregados que prestarão os serviços, sempre que ocorrer alteração; vi. Controle de frequência / horas trabalhadas;
- vi. Registros de afastamento por doença, acidente, saúde, maternidade, outros;
- vii. Comprovantes de pagamentos (salários, vale transporte, férias, décimo terceiro, rescisão, benefícios, etc.);
- viii. Comprovante de Recolhimento do INSS;
- ix. Comprovante de Recolhimento do FGTS;
- x. Comprovante de Recolhimento do Imposto de Renda;

- xi. Comprovante de Recolhimento da Contribuição Sindical
 - xii. Comprovante exames médicos obrigatórios (PCMSO);
 - xiii. Apólice de seguro de vida e acidentes pessoais e contra terceiros;
 - xiv. Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho com comprovação do pagamento de todas as verbas devidas;
 - xv. Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), se ocorrer;
 - xvi. Livro de Inspeção do Trabalho;
 - xvii. Informações sobre solicitações ou acordos individuais, judiciais ou coletivos, caso existam;
 - xviii. Outros documentos de demonstração de cumprimento de obrigações trabalhistas, sociais, securitárias e previdenciárias de qualquer natureza;
 - xix. Apólice de Seguro Garantia e de obrigações trabalhistas tendo o FUNBIO como beneficiário.
- 28** Manter, durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na seleção;
- 29** O FUNBIO estima um fornecimento anual de 3.000 (três) mil bilhetes aéreos, sendo a maioria nacional, e um valor total e anual estimado, inclusive considerando reservas de hotéis, aluguéis de veículos e emissão de bilhetes “seguros viagens” de R\$ 6.000.000,00 (seis milhões reais/ano, incluído nesse valor o somatório de taxas de transação. Esse limite anual deverá ser acumulado durante os anos de vigência contratual.
- 30** A cada 20 (vinte) bilhetes emitidos para um mesmo trecho, no período de 1 ano, a Contratada obriga-se a emitir um novo bilhete, no valor médio dos últimos adquiridos, com as mesmas condições, sem ônus para o FUNBIO, a ser demonstrado obrigatoriamente na relatoria trimestral e BI.
- 31** Relatoria – A contratada deverá apresentar os seguintes relatórios:
- a) Relatório Mensal com o extrato do atendimento de ocorrências, incluindo do sistema WTS de integrações com os sistemas do FUNBIO, contendo as seguintes classificações (SLA):
 - Classificação: Defeito
Descrição: Essa classificação abrange problemas detectados em uma determinada função que não está em conformidade com a função do sistema.
Classificação por Severidade: 1 – Alta, 2 – Média ou 3 – Baixa.

- **Classificação: Solicitação**
Descrição: São alterações de baixa complexidade e que não demandam a necessidade de desenvolvimento no APLICATIVO.
Classificação por Severidade: 2 – Média ou 3 – Baixa.
- **Classificação: Dúvida**
Descrição: Esta classificação refere-se ao atendimento decorrente de dúvidas sobre o funcionamento do APLICATIVO.
Classificação por Severidade: 2 – Média ou 3 – Baixa.
- **Classificação: Melhoria**
Descrição: São alterações ou criação de funcionalidades no APLICATIVO para adequação a um novo processo de determinada rotina, ou regra de negócio. Poderá ser acordado com a área de negócio da empresa contratada um prazo para o desenvolvimento de novas funcionalidades.
Classificação por Severidade: 3 – Baixa.
- **Classificação: Infraestrutura**
Descrição: Essa classificação refere-se a problemas de desempenho ou configuração de parâmetros no APLICATIVO. Problemas de desempenho normalmente geram demora na resposta de qualquer ação do usuário.
Classificação por Severidade: 1 – Alta, 2 – Média ou 3 – Baixa.

Onde as severidades devem ser medidas na seguinte forma:

Severidade	Resposta	Prazo de Resolução
1 – Alta	Até 45 min.	Até 4 horas úteis
2 – Média	Até 1 hora 30 min	Até 8 horas úteis
3 – Baixa	Até 3 horas	Até 24 horas úteis

Sendo as seguintes as descrições da severidade:

Alta - Problema que provoca a falha total do APLICATIVO ou perda irreversível da informação. O software encontra-se inutilizável para operação no ambiente de produção.

Média - Problema que provoca instabilidade em todo o APLICATIVO ou de parte significativa. O software é utilizável, entretanto, o problema inviabiliza a operação do ambiente de produção.

Baixa - Problema que provoca falha de aspectos não críticos do APLICATIVO ou para a qual já foi identificada uma solução, ou ainda que, provocando apenas uma ligeira instabilidade, o APLICATIVO seja utilizável em operação. Este tipo de problema não causa impacto imediato no negócio e a solução pode ser agendada com o usuário.

- b) Relatórios Mensais com o extrato do atendimento de emissão dos serviços contendo:

- Resumo das faturas por Projeto e por tipo de serviço com o detalhamento da taxa de transação;
- Volume e tempo de atendimento médio por serviço, detalhando casos de emergência;
- Taxa de sucesso no fornecimento com abertura dos percentuais de menor preço e variáveis;
- Prazos de emissão de fatura

c) Relatórios Trimestrais, demonstrando:

- Créditos decorrentes de cancelamento e Bilhetes;
- Quantidades de bilhetes emitidos para um mesmo trecho

- 32** A empresa contratada deve ter um mecanismo de Solicitação de Crédito para Remarcação ou Reembolso de emissão de serviço aéreo não utilizado. Que possa ser integrado ao sistema cérebro de forma fácil;
- 33** Todos os dados de passagens, seguros e usuários são do FUNBIO e devem poder ser acessados e migrados para outra empresa em caso de nova licitação, caso necessário;
- 34** A empresa contratada deve ter um mecanismo de abertura de ocorrências que possa ser integrado ao Sistema Cérebro.
- 35** A empresa deverá participar de reuniões trimestrais de resultado com o FUNBIO para acompanhamento da gestão, quando necessário presencialmente.