

ADITAMENTO 2
ANEXO A

ANEXO I

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

1. OBJETO

Prestação, pela CONTRATADA, de serviços especializados para fornecimento de passagens aéreas e rodoviárias, nos âmbitos nacional e internacional, e demais serviços correlatos a processos de viagens, tais como: reservas de hotel, reservas de veículos, passagens de trem, tradutores, etc., em atendimento às necessidades corporativas da ITAIPU - Margem Esquerda, de acordo com o estabelecido nestas Especificações Técnicas.

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1 Os serviços, de que trata o item 1 destas Especificações Técnicas, contemplam:

2.1.1 Consulta, reserva, marcação, emissão, remarcação, cancelamento e reembolso de bilhetes e ordens de passagens, nacionais e internacionais, aéreos e terrestres, adquiridos de companhias aéreas e empresas de transporte rodoviário de passageiros, que atendam aos trechos, datas e horários solicitados pela ITAIPU.

2.1.2 Atendimento especial, quando solicitado pela ITAIPU através de disponibilização de sala vip diariamente no aeroporto de Curitiba (Afonso Pena), das 08h00min às 22h30min.

2.1.3 Manutenção de informações atualizadas sobre horários, escalas e conexões de voos.

2.1.4 Envio semanal à ITAIPU, através de e-mail, dos horários de voos dos 12 (doze) principais destinos utilizados pelos passageiros.

2.1.5 Envio semanal, nas sextas-feiras pelo período da manhã, do cronograma de viagens dos Diretores da ITAIPU relativo à semana seguinte.

2.1.6 Envio, até o dia 10 de cada mês, de relatório detalhado com o descritivo de todos os trechos percorridos pelos empregados da ITAIPU no mês anterior e a respectiva distância entre cada um deles.

2.1.7 Envio, até o dia 5 de cada mês, de relatório com o custo médio dos principais trechos voados.

2.1.8 Envio, até o dia 10 de cada mês, de relatório detalhado com o descritivo de todas as passagens aéreas que foram remarçadas ou canceladas no mês anterior.

2.1.9 Envio de “captura de tela” do site das companhias aéreas com informações financeiras do voo que foi adquirido pela agência de turismo na plataforma *self-booking* para o e-mail apoiousina@itaiipu.gov.br. O envio das informações terá que ocorrer em até 30 minutos após a aquisição da passagem aérea, salvo nos casos em que o bilhete for adquirido fora do horário normal de expediente.

2.1.10 Os pedidos de serviços correlatos ao processo de viagens corporativas da ITAIPU tais como reserva de hotel, locação de veículo, serviço de tradutor, serviço de visto e outros, poderão ser respondidos por e-mail, sendo prazo máximo de resposta da CONTRATADA com opções de profissionais para realizar o serviço e/ou reservas de 24 horas, a contar da hora do envio do e-mail de solicitação.

- a) As reservas de hotéis nacionais e internacionais serão garantidas pela CONTRATADA com depósito antecipado do valor da reserva ou, de preferência, por meio de bloqueio dos valores, através de número de cartão de crédito fornecido pela CONTRATADA;
- b) A responsabilidade de pagar o fornecedor do serviço e/ou reserva de hotel é do viajante ITAIPU, em casos excepcionais, no qual não seja possível reservar ou agendar serviço sem antecipar valores, a CONTRATADA deve efetuar o pagamento antecipado;

- c) Nas situações de “no-show” (não comparecimento do viajante para serviço programado) e de necessidade de antecipar valores para reservar ou adquirir serviços correlatos, os valores antecipados pela CONTRATADA serão reembolsados pela ITAIPU, no decêndio posterior a realização do serviço.

3. SISTEMA DE RESERVAS

3.1 Para a prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar à ITAIPU um sistema “on line” automatizado (*self-booking*), via Web, que possa ser customizado à política de viagens da ITAIPU e que possibilite, no mínimo:

- a) efetuar reserva e emissão “on line” de bilhetes, inclusive, com utilização do “e-ticket”;
- b) realizar a emissão de passagens sem intermédio da agência;
- c) informar aos usuários, todas as opções de voo para o trecho e data pesquisados, destacando, sempre, as opções mais econômicas disponibilizadas pelas empresas de transporte de passageiros, além da possibilidade de preencher o formulário de justificativa, em caso de não cumprimento das políticas internas da empresa;
- d) efetuar reservas de passagens aéreas e terrestres no Brasil e com as principais companhias aéreas do exterior, hotéis no Brasil e exterior, locação de carro no Brasil e exterior, traslado no Brasil e exterior e contratação de demais serviços correlatos ao processo de viagem no Brasil e exterior, com a visualização das melhores opções de tarifas, horários e diárias, além da possibilidade de preencher o formulário de justificativa, em caso de não cumprimento das políticas internas da empresa;
- e) permitir a criação de perfis, ou grupos de usuários, com níveis de acesso definidos, com no mínimo dois grupos, a saber:
 - e-1) Grupo de Usuários solicitantes/viajantes - formado por empregados designados pela ITAIPU, com a atribuição exclusiva de solicitar a reserva e, após autorização do aprovador, providenciar/solicitar a emissão de bilhetes;
 - e-2) Grupo de Usuários Aprovadores - formado por empregados designados pela ITAIPU, com atribuição de autorizar ou não a emissão dos bilhetes solicitados.
- f) permitir a compra por tipo de tarifa diferenciada, disponibilizada pela companhia aérea conforme o perfil do viajante (Exemplo: Tarifa básica, programada, flex, top, etc.)
- g) Possuir integração com os principais sistemas ERP existentes no mercado para gestão orçamentária;
- h) Possuir controle dos bilhetes que não foram voados e dos bilhetes remarcados;
- i) Possuir a possibilidade de pagamento das passagens aéreas através de cartão de crédito virtual;
- j) Reservar e/ou contratar hotéis, tradutores, passagens rodoviárias, ferroviárias, fluviais, locação de veículos e demais serviços no exterior.

3.2 O sistema referido no subitem 3.1 deverá:

3.2.1 Funcionar por meio de aplicativo que utilize a *internet* como canal de acesso, sendo exigida a utilização de senhas de acesso com armazenamento criptografado por parte dos usuários, que serão credenciados pela ITAIPU.

3.2.2 Possuir um módulo gestor - parte do sistema que gerencia, administra e acompanha todos os processos relacionados à gestão de passagens aéreas e outros serviços correlatos,

bem como, credencia os demais usuários solicitantes dos serviços. Este módulo deverá ter como principais funcionalidades:

- a) permissão de consultas dos serviços por um determinado usuário, parametrizado por período e característica do serviço;
- b) permissão de limitação no valor das compras mensais, por centros de custos (controle orçamentário - “*budget*”);
- c) manutenção dos dados, por centros de custos;
- d) manutenção dos dados dos usuários e gestores do sistema, por centros de custos;
- e) consulta do histórico (*log’s*) das transações efetuadas no sistema;
- f) consulta e impressão de relatório por centros de custos, totalizando quantidades e valores das transações (bilhetes emitidos);
- g) consulta da tarifação praticada;
- h) consulta e possibilidade de impressão de relatórios analíticos das transações, por centros de custos;
- i) consulta e possibilidade de impressão de relatórios analíticos por trecho de viagem.

3.2.3 Possibilitar, no mínimo, que os seguintes itens estejam disponíveis para o serviço de reserva de passagens aéreas: nome do passageiro (PAX), horário do voo, número do pedido, da poltrona e do código de reserva, além do destino, das escalas e conexões dos voos e a data de emissão do documento.

3.2.4 Permitir o “*download*” em formato texto (.txt) e Excel, por período e por centros de custos (informados pela ITAIPU), no mínimo, dos seguintes itens da passagem aérea adquirida: nome do passageiro (PAX), horário do voo, número do pedido, número da poltrona e número do código de reserva, escalas e conexões dos voos, data da operação, valor da operação, centro de custo, usuário, operador e aprovador responsável.

3.2.5 Manter, em banco de dados, as informações dos passageiros, para que não haja a necessidade de serem inseridas a cada novo acesso.

3.2.6 Dispor de mecanismos de segurança que permitam garantir a autenticidade, inviolabilidade e integridade dos dados, mantendo sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem prestados à ITAIPU.

3.2.7 Estar disponível, em ambiente computacional, 24 horas por dia e 7 dias por semana.

3.2.8 Em caso de indisponibilidade temporária do sistema, as reservas e/ou emissões poderão ser requisitadas por telefone, fax ou qualquer outro meio de comunicação ou, ainda, por meio de formulário próprio instituído pela ITAIPU, as quais deverão, todavia, ser alimentadas no sistema de gestão de passagens no prazo de 1 (um) dia útil a contar da data de emissão do bilhete.

3.2.9 Possibilitar aos usuários a emissão dos seguintes relatórios:

- a) relatório de acompanhamento financeiro, por centros de custos, contendo o número da fatura, data da emissão dos bilhetes, nome dos passageiros, companhia aérea ou terrestre, valor da passagem e taxa de embarque;
- b) relatório de passagens (nacionais e internacionais) emitidas por companhias aéreas ou terrestres, individual e geral, com apresentações gráficas;
- c) relatório analítico contendo: data da emissão da passagem, nome da companhia, trecho, menor tarifa disponível, tarifa escolhida, taxa de embarque, valor líquido e o percentual de economia entre a menor tarifa disponível e a tarifa escolhida;
- d) relatório trimestral, demonstrando os bilhetes não utilizados e não reembolsados à ITAIPU;

- e) relatório detalhado com o descritivo de todos os trechos percorridos pelos empregados da ITAIPU no mês anterior e a respectiva distância entre cada um deles;
- f) planilhas de acompanhamento total das compras mensais, por centros de custos, acumulando valores até a data do relatório;
- g) planilha de acompanhamento mensal, informando o que a ITAIPU adquiriu, quanto pagou e o débito do período, se houver.

3.2.10 Permitir a transferência da base de dados, ao final de cada ano, em arquivo eletrônico nos formatos Excel e “pdf”, do cadastro dos usuários, relatórios e transações realizadas pela ITAIPU.

3.2.11 Esse sistema deverá estar totalmente implementado e em perfeito funcionamento no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de emissão da Ordem de Início de Serviços.

3.2.12 No tocante a reservas internacionais, as mesmas poderão ser solicitadas e respondidas através de e-mail, sendo que o prazo máximo para a resposta da CONTRATADA com as opções de voos para o destino solicitado pela ITAIPU será de 24 horas, a contar da hora do envio do e-mail ou fax de solicitação.

3.2.13 Fica a CONTRATADA obrigada a fornecer passagem aérea internacional no valor informado através de e-mail, dentro do prazo de reserva, por ela enviado.