



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada na prestação de serviço de agenciamento de viagens, compreendendo os serviços de cotação, reserva, emissão, remarcação e cancelamento de passagens aéreas internacionais e nacionais, incluindo seguro, para atender demandas da SPURBANISMO, nos termos da tabela abaixo conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE DE TRANSAÇÕES
1	Agenciamento e Emissão de bilhete de passagens aéreas nacionais/domésticos	20
2	Agenciamento e Emissão de bilhete de passagens aéreas Internacionais/ bilhetes de seguro-viagem	20

- 1.2. A empresa contratada deverá disponibilizar um sistema de gestão de viagens corporativas, realizar reservas de assentos acessíveis e oferecer serviços correlatos, incluindo a contratação e emissão de seguro-viagem internacional.
- 1.3. O valor estimado para as despesas aquisição de passagem aérea é de R\$ 150.000,00 (cem e cinquenta mil reais) , já inclusos valores com tarifas, taxas de embarque, bagagem despachada e outras taxas, multas devidas às companhias aéreas em razão da emissão, alteração, cancelamento ou reembolso de bilhetes de passagens áreas nacionais/internacionais adquiridas e contratação de seguro viagem referente ao valor devido as seguradoras em razão do seguro viagem contratado.

### 2. JUSTIFICATIVA

A contratação de serviço de agenciamento de passagens aéreas é essencial para atender, de forma contínua, às demandas de deslocamento de empregados e diretores da SPURbanismo, no exercício de atividades institucionais, como participação em eventos, reuniões técnicas, treinamentos e demais atividades profissionais, no Brasil e no exterior. Considerando a natureza frequente e, muitas vezes, urgente dessas demandas, é fundamental dispor de uma estrutura ágil e eficiente para a emissão, remarcação e



gerenciamento de bilhetes aéreos, de forma a assegurar o cumprimento regular da agenda institucional.

A inexistência desse apoio logístico comprometeria a atuação da empresa em frentes estratégicas e prejudicaria a continuidade de suas atividades. A medida proposta, portanto, contribui diretamente para o bom desempenho administrativo, a adequada alocação de recursos públicos e a efetividade das ações da SPUrbanismo.

### 3. DEFINIÇÕES

3.1. Para fins deste Termo de Referência, considera-se:

- a) **Online Booking Tool:** Nome genérico dos sistemas de auto-reservas de voos e outros serviços de viagens.
- b) **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.
- c) **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.
- d) **Tarifa cheia/Full Fare:** Tarifa cheia, normal sem restrições. Aplicável na classe econômica (mais cara), executiva e primeira.
- e) **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.
- f) **Interessado:** funcionário que realizará a viagem;
- g) **Autorizador:** Superior imediato que autorizará a realização da viagem;
- h) **Fiscal do contrato:** Funcionário da CONTRATANTE responsável pelo acompanhamento e controle da execução do contrato celebrado com a agência de viagens corporativas;
- i) **Reserva - reservation - (equivalente ao termo "booking"):** Bloqueio de assentos ou acomodações para um passageiro, ou reserva antecipada de espaço para bagagem, carga ou correspondência;
- j) **Emissão:** Geração de um bilhete de passagem aérea;
- k) **Reembolso:** Devolução do valor da passagem aérea emitida, paga e não utilizada;
- l) **Reemissão - reissue:** Geração de um novo bilhete de passagem aérea em razão de qualquer alteração. (sinônimo de remarcação e alteração);
- m) **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;



- n) **Seguro bagagem:** Proteção contra perda, furto, roubo, extravio ou danos à bagagem;
- o) **Sistema de Gestão de Viagens Corporativas (Sistema):** Sistema de tecnologia da informação a ser disponibilizado pela agência de viagens corporativas à SP Urbanismo.

#### 4. DETALHAMENTO DO OBJETO

- 4.1. Caberá à empresa contratada a execução do objeto na seguinte dinâmica:
  - 4.1.1. Início da execução do objeto: 3 (três) dias úteis da emissão da ordem de início;
  - 4.1.2. No prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, após a emissão da ordem de início, a empresa deverá disponibilizar Sistema de Gestão de Viagens Corporativas bem como realizar os cadastros dos perfis dos solicitantes/fiscal e autorizador;
  - 4.1.3. O expediente regular deverá ser das 08h00 às 18h00, de segunda a sexta-feira, salvo se ocorrer alteração no horário de funcionamento do CONTRATANTE, situação essa que poderá ensejar mudança no funcionamento do serviço, a critério do CONTRATANTE;
  - 4.1.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento 24 (vinte e quatro) horas, permanente e ininterrupto, para urgências com acionamento por meio de telefone fixo, celular e mensagens eletrônicas (aplicativos de mensagens instantâneas), bem como de outros recursos a serem disponibilizados pela CONTRATADA, de modo a permitir que o funcionário(s) autorizado(s) realizem pedidos de alterações, cancelamentos ou emissões de bilhetes, em caráter de urgência, fora do expediente normal, incluindo sábados, domingos e feriados, devendo a CONTRATADA, nesse caso, atender às solicitações com a agilidade necessária;
  - 4.1.5. As cotações, reservas e emissões realizadas deverão ser enviadas ao fiscal de contrato, inclusive fora do horário de expediente, sábados, domingos e feriados, em até 2 (duas) horas, contados a partir da solicitação autorização de emissão da passagem;
  - 4.1.6. Atender, no prazo máximo de 1 (uma) hora, todas as solicitações de reservas, emissões, remarcações e cancelamentos que forem solicitadas pelos fiscais do Contrato;
  - 4.1.7. As solicitações encaminhadas após as 18 (dezoito) horas, poderão ser emitidas no dia seguinte, à exceção se aplica aos casos urgentes e excepcionais que serão comunicados pela CONTRATANTE à CONTRATADA, por meio dos canais disponibilizados, para emissão imediata;
  - 4.1.8. Todas as transações deverão ser operacionalizadas, preferencialmente, de forma eletrônica, via sistema informatizado que possua as funcionalidades especificadas neste Termo de Referência.



- 4.1.9.** Em caso de indisponibilidade temporária do sistema a CONTRATADA deverá manter operadores habilitados, para atendimento 24 (vinte e quatro) horas, de modo que as reservas em voos comerciais possam ser requisitadas por telefone, e-mail ou qualquer outro meio de comunicação, providenciando os respectivos registros no sistema em até 2 (dois) dias úteis;
- 4.1.10.** O sistema oferecido pela CONTRATANTE à CONTRATADA poderá ser auditado a qualquer tempo pela SP Urbanismo, sem aviso prévio, durante a duração do contrato. Caso se constate irregularidades, como taxas adicionais ou sobrepreços em relação aos preços ofertados pelas Companhias Aéreas, a CONTRATADA ficará sujeita às sanções previstas no Contrato.

#### **4.2. Caberá a CONTRATADA:**

- 4.2.1.** Fornecer, sem qualquer ônus adicional, acesso ao Sistema de Gestão de Viagens Corporativas, via web;
- 4.2.2.** Cadastrar todos os usuários requisitados pela CONTRATANTE, no Sistema de Gestão de Viagens Corporativas, que deverão operá-los a partir do início da execução do contrato;
- 4.2.3.** Fornecer treinamento aos usuários para o acesso e operação do Sistema de Gestão de Viagens Corporativas, no prazo máximo de até 24 (vinte e quatro) horas, após o início da prestação dos serviços;
- 4.2.4.** Negociar tarifas promocionais e acordos (tour codes) diretamente, ou assessorando a CONTRATANTE, perante as Companhias Aéreas, incluindo os resultados obtidos no Sistema de Gestão de Viagens Corporativas;
- 4.2.5.** 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/internacionais, bem como providenciar as atividades conexas de contratação de seguros de viagem e bagagem;
- 4.2.6.** No caso de viagens ao exterior providenciar, em até 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da solicitação, cotação com no mínimo 3 (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.

**4.2.6.1.** O seguro poderá abranger qualquer país de destino, conforme solicitação da CONTRATADA;

**4.2.6.2.** 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:

- a) Assistência médica por acidente ou enfermidade (por evento): US\$ 50.000,00;
- b) Assistência/despesas farmacêuticas (por evento): US\$ 800,00;
- c) Assistência odontológica (por evento): US\$ 800,00.

**4.2.7.** 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;

**4.2.8.** Reembolsar em até 90 (noventa) dias, a partir da emissão do bilhete, à 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;

**4.2.8.1.** No caso de o término do contrato ocorrer antes do prazo estipulado no subitem acima, a CONTRATADA deverá efetuar o reembolso até o seu encerramento.

**4.2.9.** Fornecer, sem custo adicional, relatórios executivos customizado à CONTRATANTE, com base nos dados relativos às viagens realizadas e não realizadas, bem como às transações executadas pela CONTRATADA;

**4.2.10.** Fornecer o valor da "tarifa cheia" vinculada ao bilhete emitido;

**4.2.11.** Após a emissão do bilhete, a Administração poderá remarcar ou cancelar a sua emissão sem custos adicionais ou multas, se realizada dentro de 24 (vinte e quatro) horas contadas da 1ª (primeira) emissão;

**4.2.11.1.** O procedimento para cancelamento aplica-se apenas ao bilhete integral, não cabendo reembolso de trecho não utilizado do bilhete;



- 4.2.11.2.** Na hipótese da remarcação/cancelamento do bilhete após o prazo citado, o Contratante compromete-se a arcar com os custos de eventuais multas/taxas cobradas pelas empresas aéreas.
- 4.2.12. Permitir que o(s) passageiro(s) funcionário(os) faça(m) uso, caso a empresa Contratada possua, da sala VIP nos aeroportos, sem que para isso o Contratante tenha algum ônus;**
- 4.2.13.** Não poderão ser adquiridas passagens aéreas para fins particulares, por intermédio do contrato celebrado pela CONTRATANTE com a agência de viagens corporativas vencedora desta licitação.

## **5. ESPECIFICAÇÕES DO SISTEMA DE GESTÃO DE VIAGENS CORPORATIVAS**

- 5.1.** O Sistema de Gestão de Viagens Corporativas fornecido deverá ser interligado diretamente com companhias aéreas, com ferramenta do tipo Self-Booking, com pelo menos 04 (quatro) perfis de acesso com senhas, e deverá possibilitar:
- a)** Requisição de passagens aéreas por parte dos funcionários interessados mediante a respectiva justificativa, a ser definida pela CONTRATANTE;
  - b)** Autorização a ser efetuada por funcionário devidamente indicado/designado;
  - c)** Consulta e busca das tarifas ofertadas (on-line) para o dia e horário próximo ao da necessidade da viagem dos funcionários da Contratante, disponibilizado pelas empresas, para quaisquer destinos servidos por linhas regulares de transportes aéreos;
  - d)** 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 funcionário;
  - e)** Execução de reserva automatizada, on-line e emissão de seu comprovante, ficando registrado a tarifa reservada;
  - f)** Emissão instantânea de bilhete de passagem aérea eletrônica ("E-ticket"), sua reemissão e seu cancelamento;
  - g)** Consulta e informação de melhor rota ou percurso;
  - h)** Consulta de menor tarifa disponível;
  - i)** Marcação dos bilhetes de passagens aéreas nos horários estabelecidos, inclusive retorno, endosso, desdobramento, bem como qualquer tarefa associada a esses procedimentos;
  - j)** Emissão de relatórios do tipo BI (Business Intelligence) que reflitam, dentre outros, os seguintes dados:
    - Relatório de bilhetes de passagens aéreas emitidos;
    - Relatório de bilhetes de passagens aéreas (faturados) e não voados;



- Relatório dos valores pagos sem observância do critério de menor preço;
  - Relatório dos descontos acumulados no período (mensal);
  - Relatório dos destinos mais voados;
  - Relatório de economia acumulada (escolha do menor preço vis a vis outros preços e compra com antecedência mínima estipulada na política);
- k)** Impressão de consultas formuladas;
- l)** Requisição de reembolso do valor de passagens aéreas emitidas, pagas e não utilizadas;
- m)** Combinação de tarifas.

**5.2.** O Sistema de Gestão de Viagens Corporativas deverá estar interligado diretamente com sites das principais empresas aéreas nacionais e das principais empresas internacionais, regulamentadas pela ANAC-AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL, bem como 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);

**5.3.** O Sistema deverá conter campo próprio para inserção de justificativa por parte do funcionário interessado e de autorização do superior hierárquico.

**5.4.** A configuração do sistema deverá permitir o atendimento das seguintes diretrizes:

**5.4.1.** 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.

**5.4.2.** Quanto aos procedimentos para a emissão de passagens aéreas:

- a) Diante da necessidade de realizar uma viagem, o funcionário 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 funcionário 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.
- 5.5.** O Sistema de Gestão de Viagens Corporativas deverá 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.
- 5.6.** A tarifa mais econômica somente não será utilizada caso a SP Urbanismo justifique a necessidade de determinado voo, em razão de horário, escalas, conexões, etc.

## **6. DAS OUTRAS DISPOSIÇÕES**

- 6.1.** O preço das passagens aéreas a ser cobrado pela CONTRATADA deverá estar de acordo com as tabelas praticadas pelas companhias aéreas, inclusive em casos de tarifas promocionais, nas formas estabelecidas pelos órgãos governamentais reguladores;
- 6.2.** Repassar integralmente à CONTRATANTE todos os descontos promocionais de tarifas concedidos pelas companhias aéreas, inclusive os ofertados nos sites das referidas companhias e tour codes;
- 6.3.** Repassar integralmente à CONTRATANTE todas as vantagens e tarifas-acordo (tarifa negociada entre a CONTRATADA e a companhia aérea) que vier a celebrar com as companhias aéreas;
- 6.4.** Assegurar o fornecimento das menores tarifas em vigor, praticadas por quaisquer das companhias aéreas do setor, mesmo que em caráter promocional, repassando todos os descontos e vantagens oferecidos que possam resultar em benefício econômico para a CONTRATANTE, inclusive tour codes;
- 6.5.** Providenciar a substituição de passagens quando ocorrer mudanças de itinerário de viagem ou de desdobramento de percurso, no prazo máximo de 1 (uma) hora, mediante requisição da CONTRATANTE.
- 6.6.** Nos casos em que houver aumento de custo, o valor inicial será complementado e, se houver diminuição de custo, deverá ser emitida nota de crédito em favor da CONTRATANTE, a ser utilizada como abatimento no valor da fatura posterior, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da solicitação formal.
- 6.7.** O preço a ser pago pela SP Urbanismo pelo objeto do presente Termo, compreenderá todos os custos necessários à execução do objeto,



inclusive os referentes às despesas trabalhistas, previdenciárias, impostos, taxas, emolumentos e quaisquer outras despesas necessárias à sua correta execução, de modo que nenhum outro ônus seja devido à CONTRATANTE.

## **7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 7.1.** Arcar fiel e regularmente com todas as obrigações trabalhistas dos empregados que participem da execução do objeto contratual;
- 7.2.** Antes da emissão do bilhete, efetuar cotações dos valores das passagens praticadas pelas empresas aéreas, devendo sempre que possível optar pela de menor valor;
- 7.3.** Apresentar o relatório com os preços praticados pelas companhias aéreas pesquisadas, logo depois de efetuada a reserva e emitido o bilhete;
- 7.4.** Apresentar alternativas viáveis em caso de indisponibilidade de vagas nas datas e horários requisitados;
- 7.5.** Adotar todas as medidas necessárias para promover o cancelamento de passagens e/ou trechos não utilizados;
- 7.6.** Observar, rigorosamente, as normas que regulamentam o exercício de suas atividades, ficando sob sua inteira responsabilidade quaisquer prejuízos causados por eventuais descumprimentos das normas;
- 7.7.** Fornecer por escrito informações e preços das Companhias Aéreas que servem ao destino pretendido, e respectivos voos no período especificado com respectivos horários de partida e chegada, escalas e conexões, tarifas, além dos elementos solicitados pela Contratante, em até 02 (duas) horas;
- 7.8.** Providenciar a emissão de passagens fazendo uso da Companhia Aérea que ofereça a tarifa mais econômica, seja ela básica ou promocional, na ocorrência de mais de uma empresa aérea atender à necessidade da Contratante;
- 7.9.** Fornecer passagens aéreas nacionais e internacionais, conforme solicitação da Contratante;
- 7.10.** Providenciar a contratação de seguro de viagem e de bagagens em caso de viagens internacionais;
- 7.11.** Prestar 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;
- 7.12.** Reembolsar, pontualmente, as Companhias Aéreas, pelo valor dos bilhetes e ordens de passagem;
- 7.13.** Providenciar a imediata correção das deficiências, falhas ou irregularidades apontadas pelo Contratante na execução do contrato.



## 8. DAS OBRIGAÇÕES DA SP URBANISMO

- 8.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 8.2. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 8.3. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do serviço, no prazo e condições estabelecidas;
- 8.4. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, observando as normas municipais e federais aplicáveis;
- 8.5. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, assim como não se utilizar da mão de obra disponibilizada para fins diversos do objeto deste documento.

## 9. DOS CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

- 9.1. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:
  - 9.1.1. O fiscal do contrato irá verificar se o prazo de entrega, as quantidades e a qualidade dos serviços encontram-se de acordo com o estabelecido no instrumento contratual;
  - 9.1.2. O fiscal do contrato irá atestar a respectiva nota fiscal ou fatura e encaminhá-la à unidade responsável pela gestão de contratos.
- 9.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:
  - 9.2.1. Não produziu os resultados acordados;
  - 9.2.2. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
  - 9.2.3. Deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- 9.3. 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 funcionário autorizado da 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 funcionário autorizado da 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 funcionário autorizado da 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 funcionário autorizado da 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 funcionário autorizado da 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 funcionário autorizado da 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 funcionário autorizado da CONTRATANTE diretamente no sistema ou, se não disponível o sistema, via telefone e ou email.
- 9.4.** 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.
- 9.5.** **A Taxa de Transação ou Taxa de Agenciamento (transaction FEE) constitui a única forma de remuneração à contratada pelos serviços de agenciamento sistematizados 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**

## 10. DO PAGAMENTO



**10.1.** 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);

**10.2.** O pagamento será realizado no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da apresentação da Nota Fiscal ou documento equivalente, após a utilização do bilhete eletrônico.

**10.2.1. 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 de Emissão;
- d) Código da reserva;
- e) Identificação do bilhete de passagem aérea (na companhia aérea e no 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.

**10.2.2.** O valor a ser pago pela 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 Eventual Comissão paga pela companhia aérea à agência contratada;  
TE= Valor da Taxa de Embarque;  
S = Seguro Viagem/Bagagem (quando for o caso);

**10.2.3.** Às Notas Fiscais/Faturas de que trata o subitem 10.2 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.

**10.2.4.** 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.

**10.3.** Valor a ser pago pela CONTRATANTE pelos serviços de agenciamento corresponderá ao número de transações efetivadas, conforme descrito no subitem 9.3 multiplicado pelo valor da Taxa de Transação (Transaction Fee)

**10.3.1.** As Notas Fiscais/Faturas relativas aos valores de serviços de agenciamento deverão relacionar as transações, conforme estabelecido no subitem 9.3, realizadas no período mensal a que se referem.

**10.3.2.** O valor a que se refere o subitem 10.3 será pago no prazo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento da respectiva Nota Fiscal/Fatura.

**10.4.** 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.

## **11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO**

**11.1.** O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da data da emissão da Ordem de Início dos Serviços, podendo ser prorrogado por igual período, até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da legislação vigente.

**11.2.** A CONTRATADA obriga-se a iniciar os serviços a partir da data de emissão da Ordem de Início dos Serviços.

## **12. DAS EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO**

**12.1.** Para além a apresentação dos documentos de habilitação definidos no instrumento convocatório, a licitante deverá apresentar:



- a) Certidão de Regularidade do CADASTUR que comprove o registro junto ao Ministério do Turismo.
- b) Certificação ou comprovação de que a empresa utiliza um sistema de emissão de passagens reconhecido e confiável.
- c) As exigências de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista são as usuais para a generalidade dos objetos, conforme legislação vigente.
- d) Os critérios de habilitação econômico-financeira a serem atendidos pelo fornecedor estão previstos no Edital de licitação, conforme legislação vigente.
- e) Os critérios de habilitação técnica a serem atendidos pelo fornecedor serão:
- f) Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.
- g) Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante dos últimos 2 anos.
- h) Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.
- i) O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
- j) Comprovação de Adesão a Programas de Qualidade, como por exemplo o ISO 9001.
- k) Provar através de certidão se cumpre os requisitos legais para contratação PCD, conforme Art. 93 da Lei 8.213/1991.

### **13. DA SUBCONTRATAÇÃO**

- 13.1.** Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório seja ela total ou parcial.

### **14. DOS PROCEDIMENTOS PARA APLICAÇÃO DAS SANÇÕES**

- 14.1.** As sanções e procedimentos para aplicação serão previstos no Termo de Contrato, anexo ao instrumento de convocação do futuro certame.



São Paulo Urbanismo | SP Urbanismo  
Rua Líbero Badaró, 504 - 16º andar | Centro  
PABX: 3113-7500

