

**ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA****1 DO OBJETO**

- 1.1 Prestação de serviços de agenciamento de viagens (*Travel Management Company – TMC*) e reuniões corporativas em ambientes externos, para atender as demandas das Unidades da CAIXA, em território nacional e/ou internacional, para grupos e/ou individuais conforme condições estabelecidas nessa Especificação Técnica.

2 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**2.1 DAS ATIVIDADES**

- 2.1.1 Os serviços contratados deverão seguir as seguintes especificações:

- a) Emissão de passagens aéreas nacionais e internacionais, incluindo cotação, reserva, emissão, antecipação, remarcação, reembolso e cancelamento de passagens aéreas nacionais e internacionais, de companhias aéreas que atendam aos trechos e horários solicitados pelos usuários;
- b) Cotação e emissão de seguro de viagem para viagens internacionais;
- c) Serviços de *check-in*, aquisição de bagagem, marcação de assento comum e especiais, quando solicitado, utilização de salas VIP em aeroportos e atendimento receptivo e *concierge* para viagens nacionais e internacionais;
- d) Reserva, emissão, acomodação, cancelamento e alteração de hospedagens no Brasil ou em qualquer outro país;
- e) Organização e providências diversas para reserva de hospedagem e bloqueio de quartos para acomodação de grupo de empregados ou individual para participação em reuniões corporativas;
- f) Acompanhamento e fornecimento de calendário anual dos principais eventos, por cidade, além de comunicar quando a cidade apresentar alta ocupação hoteleira, visando auxiliar a CAIXA no planejamento das viagens e redução de custos;
- g) Locação de veículos, executivos e não executivos, com motorista, inclusive veículos blindados no Brasil ou em qualquer outro país, *transfers* e fretamento de aeronaves/barcos;
- h) Locação de ônibus, micro-ônibus ou van, com motorista, no Brasil ou em qualquer outro país, para atendimento de reunião corporativa;
- i) Locação de espaços, de serviço de alimentação, contratação de *link* de internet dedicado, infraestrutura e locação de estacionamento, em ambientes externos no Brasil ou em qualquer outro país;

- j) Assistência e assessoria exclusiva aos altos executivos, denominados Viajante Master;
 - k) Assistência e assessoria aos demais empregados CAIXA, denominados público Geral;
 - l) Gerenciamento de crises e riscos relacionados à viagem corporativas dos empregados CAIXA, por meio de *Duty of Care*;
 - m) Assessoria especializada para desembaraço de documentos e emissão de vistos, se necessário, nos casos de viagem internacional;
 - n) Serviços de tradução e intérprete, incluindo Libras (Língua Brasileira de Sinais), na viagem internacional, se necessário;
 - o) Assessoria em roteiros de viagem e logística de transporte aéreo e/ou terrestre, dentre outras atividades correlatas ao segmento de viagens corporativas;
 - p) Assessoria na negociação de tarifário, esclarecimento de dúvidas relativas à pagamento (faturamento) e credenciamento de fornecedores como companhias aéreas, estabelecimentos hoteleiros, locadoras de veículos, seguradoras de viagem, fretadoras de aeronaves/barcos, administradoras de salas VIP, receptivos dentre outros, que tenham práticas sustentáveis e responsabilidade social.
 - q) Disponibilização de central de atendimento para apoio aos viajantes, através de e-mail, telefone e/ou mensagem de texto (aplicativo de mensagens), *chatbot*, incluindo interações na caixa de diálogo da ferramenta OBT/*Selfbooking*, para esclarecimentos de dúvidas e resolução de demandas, em todas as fases do processo, com atendimento 24 horas por dia, todos os dias da semana, inclusive feriados.
 - r) Fornecimento de módulo Business Intelligence (BI), para emissão de relatórios analíticos e gerenciais com suporte para customizações;
 - s) Integração com os sistemas CAIXA, utilizando solução de autenticação e *API Single Sign-On* (SSO) e/ou *webservices*;
 - t) Suporte técnico, manutenção, parametrizações e customizações da ferramenta OBT/*Selfbooking*, no caso de disponibilização de outra plataforma OBT/*Selfbooking* disponível no mercado, pela contratada.
- 2.1.2 Não é assegurado à CONTRATADA o direito de exclusividade facultando-se à CAIXA efetuar, a qualquer tempo e a seu critério, os serviços requeridos por outros meios, mesmo que diretamente ou por intermédio de outra(s) agência(s) de viagens, com intuito de atender às necessidades da CAIXA.
- 2.1.3 Os serviços oriundos da presente licitação não poderão ser prestados pela empresa fornecedora da ferramenta para auto agendamento de viagens (OBT/*Selfbooking*).
- 2.1.4 A CAIXA poderá, a seu critério e de acordo com suas necessidades operacionais:

- 2.1.4.1 Solicitar à CONTRATADA a disponibilização de outra plataforma OBT/*Selfbooking* disponível no mercado, caso a ferramenta contratada pela CAIXA esteja indisponível para atendimento das demandas ou tenha a sua vinculação contratual encerrada por qualquer motivo, mediante notificação da CAIXA.
- 2.1.4.2 Estabelecer atuação, pelo período que julgar necessário, de forma que a prestação de serviços seja realizada integralmente por meio da modalidade de transação *offline* (processos de cotação de preços e compras de produtos/serviços por meio de um consultor da agência de viagens), desde que solicitado pela CAIXA.
- 2.1.4.3 Fiscalizar, por conta própria ou por intermédio de empresa de auditoria especializada, a integridade das tarifas apresentadas, cabendo à CONTRATADA apresentar as faturas individuais e originais emitidas pelas companhias aéreas e demais fornecedores, sempre que solicitado.
- 2.1.4.3.1 A CONTRATADA terá seus serviços fiscalizados e auditados pela CAIXA mensalmente, ou sempre que for conveniente, sob o ponto de vista de pontualidade na emissão dos bilhetes; transparência dos bilhetes ofertados e aplicação de acordos comerciais; fornecimento de relatórios; modalidade de faturamento; atendimento ao passageiro, possíveis cobranças indevidas e aplicações de comissões e *mark up* nos serviços contratados, entre outros itens presentes neste termo.
- 2.1.4.4 Solicitar à CONTRATADA a disponibilização do valor de mercado para todos os serviços prestados e o valor efetivo pago praticado pelos acordos comerciais, mesmo para as emissões realizadas na modalidade *offline*.
- 2.1.4.5 Efetuar glosa da diferença do bilhete/tarifa, além de efetuar aplicação das demais penalidades cabíveis pela inexecução dos serviços contratado, caso a CAIXA detecte inconformidade como serviços/produtos disponibilizados, seja pela divergência tarifária ou inibição das opções disponíveis, se for o caso.

2.2 DESCRIÇÃO E EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.2.1 Passagem Aérea Nacional e Internacional

- 2.2.1.1 Os serviços de passagem aérea nacional e internacional compreendem a cotação, registro da solicitação na ferramenta OBT/*Selfbooking*, reserva, emissão, check *in*, marcação de assento, compra de bagagem, antecipação, alteração, cancelamento e reembolso.
- 2.2.1.2 A CONTRATADA deverá emitir bilhetes aéreos mediante prévia análise e escolha da CAIXA, a partir de cotações realizadas em empresas que atendam ao trecho solicitado, com a respectiva guarda das cotações para comparação de tarifas e auditoria, em voos com a menor duração, aplicando-se os acordos comerciais negociados pela CAIXA com as companhias aéreas ou alternativamente, o acordo comercial firmado entre a CONTRATADA e as companhias aéreas, priorizando sempre o aproveitamento do maior desconto promocional.

- 2.2.1.3 Para reserva e emissão de bilhetes aéreos, a CONTRATADA deverá se conectar diretamente com os principais canais de distribuição Global Distribution System (GDS), New Distribution Capability (NDC) e/ou outros, sem ônus à CAIXA.
- 2.2.1.4 Encaminhar *voucher* ou *e-ticket* contendo as informações da reserva, como o localizador da cia aérea, número do bilhete, trechos, horários e regras tarifárias, para o(s) e-mail(s) constantes no cadastro do viajante na ferramenta OBT/*Selfbooking* e/ou canal de atendimento indicado pela CAIXA.
- 2.2.1.5 A CONTRATADA deverá apresentar, no caso de voos disponíveis apenas na modalidade *offline*, cotações obtidas em três companhias aéreas, sempre que possível, as quais deverão contemplar os menores preços ofertados para voos com menor duração, para análise e escolha por parte da CAIXA.
 - 2.2.1.5.1 Após a emissão *offline* do bilhete, a CONTRATADA deverá registrar a requisição de viagem no sistema OBT/*Selfbooking* utilizado pela CAIXA.
- 2.2.1.6 Realizar alterações de bilhetes aéreos quando demandado pela CAIXA, a partir de nova cotação visando subsidiar a decisão sobre a alteração ou o cancelamento seguido de nova emissão, o que for mais vantajoso para a CAIXA.
- 2.2.1.7 Após o cancelamento que resulte em crédito, a CONTRATADA deverá requerer imediatamente junto à companhia aérea o reembolso dos valores os quais a CAIXA tem direito, que representa, no mínimo, o valor da taxa de embarque.
 - 2.2.1.7.1 A CONTRATADA deverá enviar à CAIXA, mensalmente, comprovante de cobrança do reembolso que a CONTRATADA requisitar às empresas, bem como o documento de resposta da companhia aérea indicando o valor do reembolso.
 - 2.2.1.7.2 A CONTRATADA deverá enviar à CAIXA, mensalmente, lista de bilhetes cancelados informando classe tarifária e expectativa de reembolso.
 - 2.2.1.7.3 É expressamente vedada à CONTRATADA a concessão de reembolso ao usuário da passagem.
- 2.2.1.8 A CONTRATADA deverá emitir nota de crédito à CAIXA referente aos valores reembolsados no prazo máximo de 15 dias após o recebimento dos valores da companhia aérea.
 - 2.2.1.8.1 Na nota de crédito deverá constar, para cada bilhete reembolsado, as seguintes informações: Número da Ordem de Serviço do sistema OBT/*Selfbooking*, número do bilhete, localizador, companhia aérea, data da emissão do bilhete, data do voo, data do cancelamento, trecho, prefixo/centro de custo, evento CDA, nome do passageiro, valores da tarifa, taxas de embarque, multa e reembolso e demais informações que a CAIXA julgar necessárias.
- 2.2.1.9 A CAIXA efetuará a recuperação dos valores reembolsados indicados na nota de crédito, em forma de glosa de todo ou parte do valor da fatura enviada pela CONTRATADA, quando for viável e possível, levando em consideração o tempo para análise dos documentos apresentados.

- 2.2.1.9.1 Os valores reembolsados serão recuperados pela CAIXA, inclusive após o encerramento da vigência contratual.
- 2.2.1.10 Assessorar na definição do melhor roteiro, horário, frequência de partida e chegada das aeronaves e das tarifas promocionais, quando da emissão do bilhete, assegurando lugares nos voos e conexões nos aeroportos, além de solucionar problemas que venham a ocorrer com passageiros ou passagens, quando do embarque ou desembarque em território nacional e/ou no exterior.
- 2.2.1.11 Auxiliar no rastreamento e possível localização de bagagens que eventualmente tenham sido extraviadas pelas companhias aéreas, bem como nos casos de reparo e/ou indenização de bagagem avariada.
- 2.2.1.12 A CONTRATADA deverá efetuar o pagamento aos prestadores do serviço às suas expensas, utilizando meio de pagamento próprio, tais como, cartão de crédito, cartão VCN (Virtual Card Number), transferência bancária, entre outros, sempre observada a melhor condição para a CAIXA.
- 2.2.1.12.1 A CAIXA efetuará o ressarcimento da despesa à CONTRATADA, mediante apresentação de fatura e/ou nota fiscal do prestador do serviço constando a CONTRATADA como tomadora do serviço.

2.2.2 Seguro Viagem Internacional e Serviços Complementares

- 2.2.2.1 Os serviços de seguro-viagem internacional compreendem a cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.
- 2.2.2.2 A CONTRATADA deverá emitir seguro internacional de saúde, de acordo com a escolha da CAIXA, aplicando-se os acordos comerciais negociados pela CAIXA com as empresas seguradoras ou, alternativamente, o acordo comercial firmado entre a CONTRATADA e as seguradoras, priorizando o benefício do maior desconto promocional.
- 2.2.2.3 Apresentar no mínimo 3 (três) cotações de seguro-viagem para análise e escolha da CAIXA, observando as regras e coberturas mínimas previstas nas resoluções do Conselho Nacional de Seguros Privados (CNSP) e/ou na política de viagens corporativas da CAIXA.
 - 2.2.2.3.1 Após a emissão offline da apólice, a CONTRATADA deverá registrar a requisição de viagem no sistema OBT/*Selfbooking* utilizado pela CAIXA.
- 2.2.2.4 Encaminhar voucher contendo as informações da reserva, com número da apólice, vigência, coberturas e limites contratados, país, para o(s) e-mail(s) constantes no cadastro do viajante na ferramenta OBT/*Selfbooking* ou indicados em outro de canal de atendimento, no caso de emissões *offline*.
- 2.2.2.5 Quando necessário e solicitado pela CAIXA, disponibilizar serviço de tradução e intérprete, incluindo Libras para assessoramento em viagens ao exterior.

- 2.2.2.6 Prestar assessoria especializada para desembaraço de documentos e emissão de vistos junto a Conselhos e Órgãos competentes, se necessário, nos casos de viagem ao exterior.
- 2.2.2.7 Orientar sobre vacinas e demais documentos necessários para o embarque dos viajantes.
- 2.2.2.8 A CONTRATADA deverá efetuar o pagamento aos prestadores do serviço às suas expensas, utilizando meio de pagamento próprio, tais como, cartão de crédito, cartão VCN (Virtual Card Number), transferência bancária, entre outros, sempre observada a melhor condição para a CAIXA.
- 2.2.2.8.1 A CAIXA efetuará o ressarcimento da despesa à CONTRATADA, mediante apresentação de fatura e/ou nota fiscal do prestador do serviço constando a CONTRATADA como tomadora do serviço.
- 2.2.3 Hospedagem Nacional (Individual e/ou Grupos)**
 - 2.2.3.1 Os serviços de hospedagem nacional compreendem a cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.
 - 2.2.3.2 A CONTRATADA deverá reservar hospedagem nacional, individual e/ou em grupo, mediante prévia análise e escolha da CAIXA, a partir de cotações realizadas em fornecedores que atendam aos critérios e limite de diária previsto na política de viagens da CAIXA, aplicando-se os acordos comerciais negociados pela CAIXA ou, alternativamente, o acordo comercial firmado entre a CONTRATADA e os hotéis, cujo tarifário deverá considerar, caso inexistir acordo mais vantajoso, o mínimo valor de diária ABRACORP – Associação Brasileira de Agências de Viagens Corporativas.
 - 2.2.3.3 Apresentar, para análise e escolha por parte da CAIXA, no caso de atendimento na modalidade *offline*, sempre que possível, 3 (três) cotações obtidas perante fornecedores hoteleiros conveniados/cadastrados ou não, as quais deverão considerar os critérios e limite de valor de diária estabelecidos na política de viagens da CAIXA.
 - 2.2.3.3.1 Após a emissão *offline* da reserva, a CONTRATADA deverá registrar a requisição de viagem no sistema OBT/*Selfbooking* utilizado pela CAIXA.
 - 2.2.3.4 Na solicitação de hospedagem / bloqueio de quartos para reuniões corporativas, na modalidade *on-line* e/ou *offline*, individual e/ou de grupos, a CONTRATADA deverá providenciar o planejamento da acomodação, cotações, organização do *rooming list*, negociação tarifária, formalização contratual e pagamento antecipado ao fornecedor hoteleiro, quando exigido, com posterior faturamento da despesa à CAIXA.
 - 2.2.3.4.1 A critério da CAIXA, poderá ser solicitado à CONTRATADA o registro da reserva de hospedagem na ferramenta OBT/*Selfbooking*, referente a cada um dos viajantes definidos no bloqueio dos quartos.
 - 2.2.3.5 A reserva de hospedagem contempla somente diárias / taxas, incluindo o café da manhã. Despesas extras serão de inteira responsabilidade do hóspede e não deverão ser faturadas à CAIXA.

- 2.2.3.6 Encaminhar voucher contendo as informações da reserva, para o(s) e-mail(s) constantes no cadastro do viajante na ferramenta OBT/*Selfbooking* ou indicados em outro de canal de atendimento, no caso de emissões *offline*.
- 2.2.3.7 A CONTRATADA deverá efetuar o pagamento aos prestadores do serviço às suas expensas, utilizando meio de pagamento próprio, tais como, cartão de crédito, cartão VCN (*Virtual Card Number*), transferência bancária, entre outros, sempre observada a melhor condição para a CAIXA.
- 2.2.3.7.1 A CAIXA efetuará o ressarcimento da despesa à CONTRATADA, mediante apresentação de fatura e/ou nota fiscal do prestador do serviço constando a CONTRATADA como tomadora do serviço.

2.2.4 Locação de Veículos e Outros transportes

- 2.2.4.1 Os serviços de locação de veículo e outros transportes compreendem a cotação, reserva, emissão, alteração, cancelamento e reembolso.
- 2.2.4.2 A CONTRATADA deverá realizar locação de veículos e outros transportes (carros executivos, ônibus, micro-ônibus ou van) , desde que de natureza eventual e não continuada, com ou sem motorista, executivos ou não, com ou sem blindagem ou insulfilm, mediante prévia análise e escolha da CAIXA, de acordo com as categorias de veículos e especificações previstas na política de viagens, aplicando-se os acordos comerciais negociados pela CAIXA com as empresas locadoras, ou alternativamente, o acordo comercial firmado entre a CONTRATADA e as locadoras, priorizando o aproveitamento do maior desconto promocional, para atendimento de reunião corporativa.
- 2.2.4.3 Apresentar, no caso de atendimento na modalidade *offline*, para análise e escolha por parte da CAIXA cotações de veículos e outros transportes obtidas perante 3 (três) locadoras, sempre que possível, as quais deverão contemplar os menores preços disponíveis.
- 2.2.4.3.1 Após a emissão *offline* da reserva, a CONTRATADA deverá registrar a requisição de viagem no sistema OBT/*Selfbooking* utilizado pela CAIXA.
- 2.2.4.4 A CONTRATADA deve efetuar a reserva junto a prestadores que ofereceram veículos com, no máximo, 3 (três) anos de uso ou até 70.000 km rodados e apólice de seguro vigente.
- 2.2.4.5 Despesas extras, tais como pedágios e estacionamento, deverão ser pagas pela CONTRATADA com posterior faturamento à CAIXA, mediante a apresentação dos comprovantes.
- 2.2.4.6 Realizar cotações e reservas para fretamento de aeronaves/barcos, se possível, perante 3 (três) empresas reconhecidas pela alta qualidade e segurança de suas operações, a partir de especificações e necessidades da CAIXA, para análise e escolha da CAIXA, priorizando o menor custo.

- 2.2.4.7 Encaminhar voucher contendo as informações da reserva, para o(s) e-mail(s) constantes no cadastro do viajante na ferramenta OBT ou indicados em outro de canal de atendimento, no caso de emissões *offline*.
- 2.2.4.8 A CONTRATADA deverá efetuar o pagamento aos prestadores do serviço às suas expensas, utilizando meio de pagamento próprio, tais como, cartão de crédito, cartão VCN (Virtual Card Number), transferência bancária, entre outros, sempre observada a melhor condição para a CAIXA.
- 2.2.4.8.1 A CAIXA efetuará o ressarcimento da despesa à CONTRATADA, mediante apresentação de fatura e/ou nota fiscal do prestador do serviço constando a CONTRATADA como tomadora do serviço.

2.2.5 Reuniões Corporativas

- 2.2.5.1 A CONTRATADA deverá providenciar, para as reuniões corporativas a serem realizadas em ambientes externos, locação de espaços, serviço de alimentação, *link* de internet dedicado, infraestrutura e estacionamento.
- 2.2.5.2 Encaminhar voucher contendo as informações da reserva, para o(s) e-mail(s) constantes no cadastro da unidade ou indicados em outro de canal de atendimento.
- 2.2.5.3 A CONTRATADA deverá efetuar o pagamento aos prestadores do serviço às suas expensas, utilizando meio de pagamento próprio, tais como, cartão de crédito, cartão VCN (Virtual Card Number), transferência bancária, entre outros, sempre observada a melhor condição para a CAIXA.
- 2.2.5.3.1 A CAIXA efetuará o ressarcimento da despesa à CONTRATADA, mediante apresentação de fatura e/ou nota fiscal do prestador do serviço constando a CONTRATADA como tomadora do serviço.

2.2.6 Serviços específicos para o público Altos Executivos (Viajante Master)

- 2.2.6.1 O público Altos Executivos (Viajante Master) refere-se à designação atribuída ao Presidente, Vice-Presidentes, Diretores Executivos, Conselheiros, Corregedor, Ouvidor, Superintendente Nacional, Chefe de Gabinete, Chefe de Cerimonial, Secretário Geral, Consultores do Presidente, Diretor Presidente e Diretores das Empresas do Conglomerado.
- 2.2.6.2 Os serviços específicos desse público compreendem:
- a) Assistência, assessoria e consultoria por meio de atendimento e supervisão especializados, exclusivos e dedicados;
 - b) Atendimento e assessoria em aeroportos, por meio de estrutura própria ou não, podendo ser compartilhada, pelo menos, nos aeroportos de Brasília (Juscelino Kubitschek), São Paulo (Congonhas e Guarulhos), Rio de Janeiro (Santos Dumont e Galeão), Belo Horizonte (Confins), Porto Alegre (Salgado Filho), Curitiba (Afonso Pena), Recife (Guararapes), Salvador (Deputado Luís Eduardo Magalhães), Goiânia

(Santa Genoveva), Florianópolis (Hercílio Luz), Ribeirão Preto (Leite Lopes), Vitória (Eurico de Aguiar Salles);

- c) Serviço de concierge;
- d) Check-in;
- e) Assistência para embarque e desembarque;
- f) Antecipação de voos, upgrade de classe, remarcação de bilhetes, compra de bagagem, compra e marcação de assento conforto;
- g) Auxiliar no rastreamento e possível localização de bagagens que eventualmente tenham sido extraviadas pelas cias aéreas, bem como nos casos de reparo e/ou indenização de bagagem avariada;
- h) Desembaraço de documentação, de acordo com a regulamentação existente;
- i) Reserva de *transfer* executivo.

2.2.7 Equipe e Central de atendimento

- 2.2.7.1 A CONTRATADA deverá executar os serviços objeto deste documento, nas condições estabelecidas, por intermédio de pessoas idôneas, habilitadas e tecnicamente capacitadas para a perfeita realização das atividades.
- 2.2.7.2 A condição básica para prestação de serviços é a operação da agência de viagens com a ferramenta OBT/*Selfbooking* própria ou disponibilizada pela CAIXA, para apresentar todas as opções de serviços e produtos de viagens disponíveis no mercado em função de parâmetros específicos da política de viagens da CAIXA e acordos próprios firmados com os fornecedores.
- 2.2.7.3 Os serviços objeto dessa especificação deverá ser prestado a todas as unidades da CAIXA.
- 2.2.7.4 A CONTRATADA deverá estabelecer equipe para atendimento à CAIXA nos seguintes termos:
 - 2.2.7.4.1 Designar 01 (um) preposto como responsável pelo Contrato, para participar de eventuais reuniões e ser o interlocutor da CONTRATADA, zelando pelo fiel cumprimento das obrigações previstas neste Instrumento, com seguinte perfil:
 - a) Ensino superior completo, comprovado mediante apresentação de certificado e/ou declaração emitida por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação e Cultura (MEC);
 - b) Experiência mínima, comprovada em carteira de trabalho ou por atestado, de 2 (dois) anos em cargo de coordenação ou supervisão em serviços de turismo e/ou correlatos.

- 2.2.7.4.2 A CONTRATADA deverá manter equipe dedicada dimensionada a critério da CONTRATADA, considerando o volume de reservas e garantindo-se o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS) para atendimento aos Altos Executivos (Viajante Master) e viagens internacionais, incluindo negociação e contato com fornecedores, como companhias aéreas, estabelecimentos hoteleiros, locadoras de veículos e outros transportes, seguradoras de viagem, fretadoras de aeronaves/barcos, administradoras de salas VIP, dentre outros, com o seguinte perfil:
- a) Ensino médio completo e conhecimentos de informática, necessários à utilização dos sistemas informatizados a serem utilizados na prestação do serviço;
 - b) Experiência mínima, comprovada em carteira de trabalho ou por atestado, de 2 (dois) anos em serviços de turismo e/ou correlatos.
 - c) Conhecimento na língua estrangeira (inglês).
- 2.2.7.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar posto avançado de atendimento nas dependências da CAIXA.
- 2.2.7.5.1 O local a ser instalado o posto avançado de atendimento será informado pela CAIXA quando do início do contrato.
- 2.2.7.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento à CAIXA, com equipe especializada, dimensionada a critério da CONTRATADA, considerando o volume de reservas e garantindo-se o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS). O atendimento deverá ser realizado por meio da ferramenta OBT/Selfbooking, telefone/e-mail, aplicativo de mensagens, *chatbots* e/ou qualquer outro canal pactuado entre as partes.
- 2.2.7.6.2 A CONTRATADA deverá informar em até 48 horas após a assinatura do contrato, números de telefones visando atendimento aos empregados CAIXA.
- 2.2.7.7 O atendimento regular deverá ser prestado de segunda a sexta-feira, ininterruptamente, das 8h às 21h, horário de Brasília.
- 2.2.7.7.1 Após o horário acima determinado, nos finais de semana e feriados, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe de plantão, podendo ser exclusiva/dedicada ou não, todavia, garantindo-se o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS).
- 2.2.7.7.1.1 O relatório elaborado nos atendimentos realizados no plantão deverá ser encaminhado ao posto de atendimento da CONTRATADA no próximo dia útil para posterior encaminhamento à unidade responsável da CAIXA.
- 2.2.7.8 O atendimento telefônico regular deverá ser realizado por meio de central telefônica com tecnologia VOIP, franqueando Número Único Nacional (NUN) 4004 exclusivo e dedicado à CAIXA, com habilitação para receber ligações originadas de dispositivos fixos e móveis, observados os seguintes parâmetros:
- a) para dispositivos originados de capitais e regiões metropolitanas, com custo de ligação local sob responsabilidade do viajante;

- b) para dispositivos originados das demais localidades, mediante habilitação do NUN para recepção de chamada longa distância (DDD), com custo de ligação interurbana sob responsabilidade do viajante.
- 2.2.7.9 O atendimento telefônico em regime de plantão poderá ser realizado por meio de compartilhamento de central telefônica com recurso URA, franqueando Número Único Nacional (NUN) 4004, com habilitação para receber ligações originadas de dispositivos fixos e móveis, observados os seguintes parâmetros:
- a) para dispositivos originados de capitais e regiões metropolitanas, com custo de ligação local sob responsabilidade do viajante;
 - b) para dispositivos originados das demais localidades, mediante habilitação do NUN para recepção de chamada longa distância (DDD), com custo de ligação interurbana sob responsabilidade do viajante.
- 2.2.7.10 A CONTRATADA deverá franquear atendimento telefônico personalizado e dedicado para os altos executivos em regime 24 horas por dia, incluindo dias úteis, sábados, domingos e feriados.
- 2.2.7.11 A CONTRATADA deverá franquear atendimento telefônico personalizado para suporte às viagens internacionais em regime 24 horas por dia, incluindo dias úteis, sábados, domingos e feriados.
- 2.2.7.12 Todas as chamadas telefônicas deverão ser gravadas e armazenadas por um período mínimo de 5 (cinco) anos, devendo ser disponibilizadas sempre que solicitado pela CAIXA.
- 2.2.7.13 Cada atendimento telefônico / e-mail deverá receber um número de protocolo, de forma a garantir a rastreabilidade do processo de atendimento, a qualquer tempo.
- 2.2.7.14 Na hipótese de indisponibilidade dos sistemas de acesso à rede ou da ferramenta de OBT/*Selfbooking* os serviços deverão ser prestados, em caráter excepcional e em regime de contingência, mediante atendimento *offline*, por atendimento telefônico, mensagem eletrônica (e-mail) ou por outro meio a ser definido pela CAIXA.
- 2.2.7.15 A critério da CAIXA poderá ser solicitada a substituição/alteração do(s) profissional(is) designado(s) para estes serviços sem qualquer tipo de ônus adicional para a CAIXA.
- 2.2.8 Ferramenta OBT**
- 2.2.8.1 A CONTRATADA deverá operar a ferramenta OBT/*Selfbooking*, indicada pela CAIXA, para:
- a) Reservas e compras de produtos, serviços de viagem e/ou reuniões corporativas;
 - b) Identificação de alterações e/ou cancelamentos efetuados nas solicitações de viagem;

- c) Consulta de toda e qualquer informação gerada pelo processo de solicitação de viagens e de pagamento (faturamento);
 - d) Solicitação de bloqueio e revogação do acesso de usuários habilitados para operar o sistema a pedido da CAIXA;
 - e) Disponibilizar o acesso à lista dos usuários da agenciadora de viagens com acesso ao sistema e os seus respectivos perfis de acesso, a pedido da CAIXA.
- 2.2.8.2 Estabelecer modelos de comunicação com a ferramenta de OBT/*Selfbooking* em uso pela CAIXA, via *webservices* ou API para contabilização e faturamento, a critério da CAIXA.
- 2.2.8.3 Realizar as integrações entre os sistemas, mediante autenticação mútua, através de certificado digital de cliente ou usuário e senha de serviço, conforme critério da CAIXA.
- 2.2.8.4 Operar única e exclusivamente a ferramenta OBT/*Selfbooking* indicada pela CAIXA para consultar, criar, reservar, emitir e cancelar quaisquer solicitações de viagens.
- 2.2.8.5 Realizar todas as transações de solicitações de viagens (*on-line* e *offline*) na ferramenta OBT/*Selfbooking*, indicada pela CAIXA, de forma que, em caso de contingência, eventuais transações realizadas em outros sistemas deverão ser lançadas na referida ferramenta.
- 2.2.8.6 No caso dos serviços prestados desassociados da interligação entre os referidos sistemas, mediante procedimento *offline* ou integralmente por meio de acesso direto a uma plataforma de OBT/*Selfbooking* disponibilizada pela CONTRATADA, esta deverá responsabilizar-se pelo treinamento, para uso da ferramenta e suporte aos usuários, sem custo adicional à CAIXA.
- 2.2.8.7 Os requisitos não funcionais para infraestrutura exigidos em relação ao processamento do sistema de OBT/*Selfbooking* disponibilizado pela CONTRATADA, em caso de inconsistência ou inutilização do OBT/*Selfbooking* contratado pela CAIXA, são os seguintes:
- a) Dispor, obrigatoriamente, de regime de produção 24 horas por 7 dias na semana;
 - b) Suportar 1.000 conexões simultâneas, com provisão de infraestrutura de atendimento equivalente ao dobro da capacidade mínima acima requerida;
 - c) Dispor de redundância da infraestrutura de rede com alta disponibilidade/capacidade/usabilidade – 99,9%;
 - d) Dispor de ambiente dedicado de banco de dados para provimento dos serviços a serem contratados;
 - e) Dispor de redundância da infraestrutura *hardware* e *software*;
 - f) Dispor de todos os requisitos de serviços que programem *backups* completos diários, semanais, mensais e anuais com retenção de 5 (cinco) anos;

- g) Assegurar a implementação de tecnologia de *cluster* para garantir alta disponibilidade;
 - h) Disponibilizar para a CAIXA o plano de contingência, que fará suas gestões decorrentes das ações descritas, inclusive, no caso de indisponibilidade da internet;
 - i) Apresentar proposta de adequação do Plano de Contingência e Plano de Continuidade de Negócios do centro de dados onde a solução está hospedada, em conformidade com a norma ABNT NBR 15999-1:2007 e ABNT NBR/IEC 27001 e 27002, datacenter TIER III, norma EIA/TIA942, no prazo máximo de 2 (dois) meses após o acionamento da atuação em regime de contingência;
 - j) Quando houver alteração de interface, a CONTRATADA deverá comunicar à CAIXA com, no mínimo, 30 dias de antecedência, para que o prazo de mudança e produção seja negociado entre a CAIXA e a CONTRATADA;
 - k) Garantir à CAIXA a auditoria no ambiente operacional e nos dados usados para a implementação do serviço;
 - l) Garantir à CAIXA, quando necessário e solicitado, via interface de sistema, acesso à trilha de auditoria do serviço de busca contratado, contendo registro de todas as transações executadas de forma irrestrita.
- 2.2.8.8 Caso a CAIXA opte por atuar mediante operação por meio de ferramenta de OBT/*Selfbooking* disponibilizada pela CONTRATADA, a agenciadora de viagens deverá ter propriedade ou licença de uso do sistema informatizado, o qual deverá apresentar conformidade com PCI DSS exigido pela IATA e será integralmente responsável por todas as transações.
- 2.2.8.9 O datacenter operado pela CONTRATADA deverá ser de padrão TIER III com base de operacionalização e armazenamento no território nacional, ou seja, com no mínimo 99,9% de operação *on-line*, além de utilizar 3 operadoras diferentes de telecomunicação, no mínimo, de forma a evitar a descontinuidade dos serviços.
- 2.2.8.10 A CONTRATADA deverá disponibilizar sem ônus, ferramenta de OBT/*Selfbooking* devidamente parametrizada de acordo com a política de viagens da CAIXA, caso o OBT/*Selfbooking* contratado apresente instabilidade.
- 2.2.8.11 A ferramenta do OBT/*Selfbooking* deverá estar disponível para uso em sua totalidade, possuindo níveis de acesso diferenciados por perfis definidos pela CAIXA no momento da utilização.
- 2.2.8.12 As funcionalidades do sistema, pertinentes a cada perfil, somente poderão estar disponíveis para os usuários que as possuem.
- 2.2.8.13 A ferramenta de OBT/*Selfbooking* deverá possuir um módulo gestor de uso e acesso restrito aos usuários com perfil de administradores (módulo que permita o gerenciamento, a configuração, a geração de relatórios e a exportação de dados a partir

do próprio sistema, assim como a gestão de tarifário próprio e o controle de bilhetes não utilizados).

- 2.2.8.14 Caso a CAIXA necessite utilizar o OBT/*Selfbooking* da CONTRATADA, a especificação para a integração com o ERP deverá ser construída de acordo com a especificação e estrutura a ser devida pela CAIXA e apresentar as seguintes ações:
- 2.2.8.14.1 Transferência de dados das tabelas internas do destacamento no SAP para o OBT/*Selfbooking*, com o objetivo de confirmar a viagem para o empregado da CAIXA. Com base nos dados do destacamento o aplicativo deverá chamar um *webservice* OBT para obter o conjunto de passagens aéreas possíveis para os destinos e datas enviadas.
- 2.2.8.14.2 O aplicativo deve ser desenvolvido para executar em *browser* no computador ou unidade móvel.
- 2.2.8.14.3 O *webservice* OBT deve retornar uma tabela com o conjunto de opções de voos nos três dias anteriores e nos três dias posteriores ao destacamento.
- 2.2.8.14.4 A partir da tabela de voos recebida do OBT/*Selfbooking*, o empregado CAIXA faz a seleção dos voos que deseja. No aplicativo deve existir a opção de informar o número do voo, desconsiderando a sugestão enviada pelo OBT/*Selfbooking*.
- 2.2.8.14.5 A tabela com os voos selecionados pelo empregado CAIXA será enviada de volta para o *webservice* OBT.
- 2.2.8.14.6 O OBT/*Selfbooking* deverá confirmar os voos.
- 2.2.8.14.7 Similar ao procedimento para os voos, para os hotéis, as estruturas enviadas e recebidas do OBT/*Selfbooking* terão o seguinte *layout*.
- 2.2.8.14.8 Os campos dos *layouts* poderão ser alterados de acordo com as necessidades de negócio da CAIXA.
- 2.2.8.14.9 A CONTRATADA deve disponibilizar periodicamente a lista dos fornecedores companhias aéreas e estabelecimentos hoteleiros que forem utilizados pelos empregados da CAIXA. A lista deve ser enviada sempre que houver a inclusão de um novo fornecedor.
- 2.2.8.14.10 A CONTRATADA deverá fornecer, por meio de API-PI, as informações das faturas de viagens, com a finalidade de possibilitar a conciliação automática no sistema.
- 2.2.8.14.11 As informações do item precedente deverão obedecer ao *layout* posteriormente encaminhado pela CAIXA.
- 2.2.8.14.12 A tecnologia deve ser compatível com os sistemas operacionais das estações *mobile* como iOS, Android, entre outros.
- 2.2.8.14.13 A tecnologia para comunicação entre os ambientes SAP e OBT/*Selfbooking* deve ser via *webservice* ou API.

2.2.8.14.14 A CONTRATADA também deve fornecer para a CAIXA uma API para consumo de todas as informações detalhadas de cobrança, incluindo detalhamento de itens de viagem e valores que compõe cada fatura emitida e informações das empresas fornecedoras do serviço (aeroportos, companhias aéreas, entre outros) e seus respectivos custos.

2.2.9 Ferramenta/Painel de Business Intelligence (BI)

2.2.9.1 A CONTRATADA deverá disponibilizar, em até 90 (noventa) dias após assinatura do contrato, ferramenta ou painel gerencial de *Business Intelligence* (BI) customizável, além de outros relatórios solicitados pela CAIXA.

2.2.9.2 A ferramenta ou painel gerencial de *Business Intelligence* (BI) deverá conter, no mínimo, as seguintes informações atualizadas *on-line* ou no máximo em D -1 (dia anterior) e exportáveis nos formatos XLS, CSV, XML e TXT:

2.2.9.2.1 Aéreo

- a) Opções de filtro por ano / mês, tipo de serviço (Nacional / Internacional), centro de custo, viajante, motivo de viagem, cidade, classe tarifária e companhia aérea;
- b) Top 10 trechos mais voados nacional e internacional, horário, viajantes, centro de custo e motivo de viagem;
- c) Ticket médio por trecho, companhia aérea, classe/tarifa, horário, viajante, centro de custo e motivo de viagem;
- d) Prazo médio de antecedência da emissão por trecho, viajante, centro e motivo da viagem;
- e) Quantidade e valor total de emissões, remarcações, cancelamentos, bagagens e marcação de assentos;
- f) Bilhetes não voados (dados do bilhete e data de emissão) e reembolsos (dados do bilhete, centro de custo, data da solicitação, situação do reembolso, data do reembolso, motivos de recusa de reembolso, valores pagos, valores de multas, valor do crédito e número da nota de crédito);
- g) Série histórica da despesa;
- h) *Share* por cia aérea;
- i) *Saving* capturado em decorrência dos acordos tarifários por cia aérea;
- j) Percentual médio de desconto dos acordos tarifários por cia aérea;
- k) Controle dos acordos tarifários, status e vigência;
- l) Emissão de CO2 por trecho;

- m) Detalhamento analítico com todas as emissões contendo informações, tais como, data, número da reserva, solicitante, viajante, aprovador, companhia aérea, tarifa, origem, destino, horário de partida e chegada, localizador, número do bilhete, rota nacional e internacional, antecedência, centro de custo, classe tarifária, tarifa cheia, comissão, descontos, eventuais impostos, taxa de embarque, tarifa líquida, CO2 emitido.

2.2.9.2.2 Hospedagem

- a) Opções de filtro por ano / mês, centro de custo, hóspede, cidade, prestador hoteleiro, categoria do quarto e motivo de viagem;
- b) Top 10 hospedagens por praça, hóspede, centro de custo e motivo de viagem;
- c) *Ticket* médio por praça, prestador hoteleiro, categoria do quarto, hóspede, centro de custo e motivo de viagem;
- d) Prazo médio de antecedência da reserva, hóspede, centro e motivo da viagem;
- e) Série histórica da despesa;
- f) *Share* por prestador hoteleiro;
- g) *Saving* capturado em decorrência dos acordos tarifários por prestador hoteleiro;
- h) Percentual médio de desconto dos acordos tarifários por prestador hoteleiro;
- i) Percentual de reservas acima do teto tarifário definido na política da CAIXA;
- j) Controle dos acordos tarifários, status e vigência;
- k) Controle de cancelamentos, *no show* e alterações de reserva;
- l) Detalhamento analítico com todas as reservas contendo informações, tais como, data, número da reserva, solicitante, viajante, aprovador, público VIP/demais, prestador hoteleiro, valor da diária, quantidade de diárias, cidade, antecedência, centro de custo, descontos e taxas.

2.2.9.2.3 Locação de Veículos

- a) Opções de filtro por ano/mês, centro de custo, viajante, cidade, locadora, categoria do veículo e motivo de viagem;
- b) Top 10 locações por praça, viajante, centro de custo e motivo de viagem;
- c) *Ticket* médio por praça, locadora, categoria do veículo, viajante, centro de custo e motivo de viagem;

- d) Prazo médio de antecedência da reserva, viajante, centro de custo e motivo da viagem;
- e) Série histórica da despesa;
- f) *Share* por locadora;
- g) *Saving* capturado em decorrência dos acordos tarifários por locadora;
- h) Percentual médio de desconto dos acordos tarifários por locadora;
- i) Percentual de reservas por categoria de veículo;
- j) Controle dos acordos tarifários, status e vigência;
- k) Controle de cancelamentos, *no show* e alterações de reserva;
- l) Controle de extras, tais como, limpeza, pedágio e estacionamento, abastecimento, infrações de trânsito, danos e avarias;
- m) Detalhamento analítico com todas as reservas contendo informações, tais como, data, número da reserva, solicitante, viajante, aprovador, locadora, categoria do veículo, valor da diária, quantidade de diárias, local de retirada e devolução, cidade, antecedência, centro de custo, descontos e taxas.

2.2.9.2.4 Seguro Viagem

- a) Opções de filtro por ano / mês, centro de custo, país, seguradora e motivo de viagem;
- b) Top 10 apólices por país, viajantes, centro de custo e motivo de viagem;
- c) *Ticket* médio por país, seguradora, viajante, centro de custo e motivo de viagem;
- d) Prazo médio de antecedência da emissão, viajante, centro de custo e motivo da viagem;
- e) Série histórica da despesa;
- f) *Share* por seguradora;
- g) *Saving* capturado em decorrência dos acordos tarifários por seguradora;
- h) Percentual médio de desconto dos acordos tarifários por seguradora;
- i) Percentual de emissões por cobertura;
- j) Controle dos acordos tarifários, status e vigência;
- k) Controle de cancelamentos;

- l) Detalhamento analítico com todas as emissões contendo informações, tais como, data, número da reserva, solicitante, viajante, aprovador, seguradora, tipo de cobertura, valor total, país, antecedência, centro de custo, descontos e taxas.

2.2.9.2.5 Faturamento

- a) Opções de filtro por ano/mês, centro de custo, tipo de serviço, status da despesa e motivo de viagem;
- b) Controle das reservas emitidas e ainda não faturadas;
- c) Controle das reservas emitidas, faturadas e pagas pela CAIXA;
- d) Controle da *Transaction Fee* por serviço.

2.2.9.2.6 Atendimento

- a) Controle do cumprimento do acordo de nível de serviço (ANS);
- b) Detalhamento de ligações telefônicas recebidas na central de atendimento da agenciadora de viagens, como dia e horário de início/fim da chamada, matrícula do funcionário, tempo de espera para atendimento, duração da chamada, nota atribuída pelo usuário ao atendimento prestado.

2.3 SUBCONTRATAÇÃO

- 2.3.1 A CONTRATADA poderá subcontratar parte do objeto desta licitação, com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e a ampliação da competitividade, desde que a subcontratação não envolva o objeto contratado em sua totalidade e desde que haja prévia anuência da CAIXA.
- 2.3.2 Dessa forma está autorizada a subcontratação, única e exclusivamente, da equipe de suporte técnico para integração com os sistemas da CAIXA.
- 2.3.3 Caso haja subcontratação, a CONTRATADA deverá apresentar, em até 15 dias após a assinatura do contrato, cópia do(s) contrato(s) da(s) Empresa(s) Subcontratada(s), bem como a relação dos profissionais responsáveis pela execução de serviços, identificados com os respectivos dados pessoais (RG/CPF).
- 2.3.4 Na subcontratação, a CONTRATADA deve exigir da interessada as mesmas regras de idoneidade exigidas quando de sua contratação, mediante termo de compromisso no sentido de eliminar quaisquer práticas ilegais, imorais ou antiéticas, observando, especialmente, o princípio da dignidade da pessoa humana, garantindo, assim, os direitos dos trabalhadores previstos na Constituição Federal, quando da execução de serviços no seio da Administração Pública.
- 2.3.5 Desse modo, será exigido termo de compromisso da CONTRATADA, no sentido de que se abstenha de subcontratar empresa prestadora de serviços que:

- a) Seja inidônea;
- b) Desrespeite as garantias legais dos trabalhadores;
- c) Utilize mão-de-obra infante-juvenil;
- d) Faça uso de mão-de-obra escrava ou análoga à condição de escravo;
- e) Faça uso de materiais sem origem certificada;
- f) Não adote práticas sustentáveis nos negócios.

2.3.6 Havendo a subcontratação, os instrumentos com a qualificação completa das partes deverão ser apresentados à CAIXA, em até 15 dias após a assinatura do contrato, para fins de controle.

2.3.7 A CONTRATADA assume integralmente a responsabilidade por todos os atos da Subcontratada como débitos, encargos sociais, trabalhistas e quaisquer outros danos ocorridos no patrimônio da CAIXA.

2.3.8 Todo e qualquer débito/encargo social decorrente da terceirização (contratação/subcontratação) que venha a ser reclamado junto à CAIXA, poderá ser deduzido ou descontado da fatura mensal da CONTRATADA.

2.4 VIGÊNCIA CONTRATUAL

2.4.1 A vigência de contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de sua assinatura.

2.4.2 O contrato poderá ser prorrogado por sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses.

2.5 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

2.5.1 A CONTRATADA deverá atender as seguintes obrigações:

2.5.1.1 Cumprir e observar as normas estabelecidas na legislação em vigor relativas aos sistemas de tarifas, emissão de passagens aéreas nacional e internacional, bem como em relação aos demais produtos/serviços de viagens.

2.5.1.2 Responsabilizar-se pelo custo de instalação e manutenção das estruturas para atendimento à CAIXA.

2.5.1.3 Promover, às suas expensas e sob sua total responsabilidade, através de técnicos especializados, a integração, atualização e modernização tecnológica entre a ferramenta OBT/*Selfbooking*, os seus sistemas e o sistema legado da CAIXA, devendo obedecer aos padrões, requisitos e normas técnicas estipulados pela CAIXA.

2.5.1.4 Utilizar as suas credenciais com os fornecedores, as quais deverão estar cadastradas previamente na ferramenta de OBT/*Selfbooking* e prever os acordos comerciais formalizados pela CAIXA.

2.5.1.5 Possuir credenciais com todas as funcionalidades das plataformas de distribuição de conteúdo, tais como, GDS AMADEUS/ATAC, NDC e/ou outras, as quais deverão estar cadastradas previamente na ferramenta OBT/*Selfbooking* disponibilizada à CAIXA.

- 2.5.1.6 Desabilitar a funcionalidade de *mark up* na ferramenta de OBT/Selfbooking.
- 2.5.1.7 Não transferir a outrem, no todo ou em parte, os serviços avançados, sem prévia e expressa anuência da CAIXA.
- 2.5.1.8 Apresentar, em até 30 (trinta) dias após assinatura do contrato, o registro IATA (Associação Internacional de Transportes Aéreos), que deverá ser exclusivo e o único utilizado na emissão de bilhetes em favor da CAIXA.
- 2.5.1.9 Não utilizar, sob nenhuma hipótese, os acordos e benefícios comerciais firmados pela CAIXA para contratação de produtos e serviços de viagens em favor de terceiros, exceto se houver autorização expressa da CAIXA.
- 2.5.1.10 Disponibilizar, sempre que solicitado pela CAIXA, o catálogo atualizado dos prestadores de serviço credenciados, todas as tarifas acordadas, preços de balcão/tarifa pública, valores promocionais e condições previamente realizadas, bem como com a disponibilidade em tempo real das reservas e opções disponíveis, sem qualquer filtro que restrinja artificialmente os fornecedores e os produtos disponíveis no mercado de viagens.
- 2.5.1.11 Efetuar pontualmente os pagamentos cabíveis aos fornecedores pela aquisição de produtos e serviços de viagens, independentemente da vigência do Contrato, respondendo única e exclusivamente pelo adimplemento das obrigações contraídas, de forma que não cabe à CAIXA qualquer responsabilidade solidária ou subsidiária por eventuais débitos.
- 2.5.1.12 Apresentar, quando solicitado, documentos que comprovem, em montante financeiro e quantidade, o efetivo pagamento realizado pelas transações em nome da CAIXA a companhias aéreas, hotéis, locadoras e quaisquer outros prestadores de serviços.
- 2.5.1.13 Responder por todos os ônus referentes aos serviços contratados, tais como salários de pessoal, acidentes de trabalho, encargos sociais, fiscais, previdenciários e trabalhistas, alimentação, transporte, taxas, impostos, indenizações civis e quaisquer outras exigências legais ou regulamentares que venham a incidir sobre a atividade pactuada, isentando a CAIXA de qualquer vínculo empregatício com os empregados da CONTRATADA.
- 2.5.1.14 Apresentar, se solicitado pela CAIXA, documentação comprobatória do adimplemento das obrigações trabalhistas referentes aos empregados executantes dos serviços prestados à CAIXA.
- 2.5.1.15 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à CAIXA ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo de seus empregados, conveniados ou prepostos na execução do objeto do Contrato.
- 2.5.1.16 Guardar o mais completo e absoluto SIGILO por si, por seus empregados e prepostos, em relação aos dados, informações ou documentos de qualquer natureza, exibidos, manuseados, ou que por qualquer forma ou modo venham a tomar conhecimento em razão dos serviços a serem confiados, ficando, portanto, por força de lei civil e criminal, responsável por sua indevida divulgação, descuidada ou incorreta utilização, sem

prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que der causa, inclusive, após o término da vigência do Contrato.

- 2.5.1.17 Aceitar, em todos os aspectos, a fiscalização e a auditoria irrestrita dos serviços prestados, ferramenta OBT/*Selfbooking*, sistemas e interfaces disponibilizados à CAIXA, inclusive, sujeitando-se a auditorias periódicas realizadas por quadro próprio da CAIXA ou por intermédio de empresas especializadas contratadas no mercado.
- 2.5.1.18 Manter disponíveis os dados de solicitações de viagens ou reuniões corporativa, a qualquer tempo, independentemente do status da solicitação, por 5 (cinco) anos após o término do contrato.
- 2.5.1.19 Caberá à CONTRATADA glosa do valor total do bilhete aéreo, além de outras penalidades, em caso de retenção indevida de valores nos casos de emissão de passagem aérea ou qualquer outro serviço em duplicidade realizado pela CONTRATADA.

2.6 PROIBIÇÕES

- 2.6.1 A CONTRATADA está terminantemente proibida de:
 - 2.6.1.1 Aplicar comissão, *mark up*, ou incluir tarifas não pactuadas sobre bilhetes aéreos e demais produtos/serviços.
 - 2.6.1.2 Receber comissão ou qualquer benefício oriundo de fornecedores pela venda de produtos/serviços ou pelo cumprimento de metas de produtividade, devendo repassar à CAIXA, na forma de nota de crédito, qualquer valor da espécie.
 - 2.6.1.3 Alterar ou inibir, por qualquer meio ou subterfúgio, os valores apresentados pelos fornecedores.
 - 2.6.1.4 Direcionar a compra de serviços/produtos para fornecedores sob o seu interesse, desconsiderando os critérios técnicos de qualidade e menor preço determinados pela CAIXA.
 - 2.6.1.5 Reproduzir, divulgar ou utilizar em benefício próprio, ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado conhecimento em razão da execução de serviços.

2.7 QUANTITATIVO ESTIMADO E REMUNERAÇÃO

- 2.7.1 A empresa CONTRATADA será remunerada única e exclusivamente por meio de Tarifa por Transação (*Transaction Fee*), de valor fixo para cada serviço prestado, isentando-se a CAIXA de pagamento de comissões, tarifas sob qualquer pretexto e taxa de emissão com Despesa de Utilização – DU (remuneração cobrada pela agenciadora de viagens para o serviço de atendimento prestado aos clientes).
- 2.7.2 A estimativa de quantidade de serviços é baseada pela tabela a seguir, que mostra o quantitativo de transações para um período de 24 meses de contrato e a Quantidade de Tarifa por Transação (QTT) cabível à agenciadora de viagens como remuneração por serviço prestado.

- 2.7.3 Os valores da tarifa por transação serão aqueles ofertados na proposta contratada.
- 2.7.4 Destaque-se que inexistirá qualquer obrigatoriedade por parte da CAIXA em executar referido quantitativo, tratando-se tão somente de uma estimativa com base nos resultados observados em 2023 e projeções da CAIXA.
- 2.7.5 Quantidade de Tarifa por Transação cabível à agenciadora de viagens como remuneração por serviço prestado:

Serviço	Quantidade de Tarifa por Transação (QTT) por serviço	Quantidade estimada
Passagem aérea nacional*	1 por bilhete	34.612
Passagem aérea nacional Altos Executivos	2 por bilhete	5.880
Passagem aérea internacional	2 por bilhete	98
Reservas de Hospedagens	1 por reserva	21.657
Reservas de Hospedagens Altos Executivos/ Grupos	2 por reserva	2.940
Seguro de Viagem internacional	1 por apólice	98
Serviços extras**	1 por serviço	9.800
Serviço de Tradutor/Intérprete – viagem internacional	2 por serviço	10
Locação de veículos	1 por reserva	49
Fretamento de aeronave/ barco	1 por reserva	20
Reuniões Corporativas	4 por evento	1.960

*Reserva, emissão, remarcação, reembolso e cancelamento de passagens aéreas nacionais.

** Serviços de *check in*, bagagem, marcação de assento comum e especiais, quando solicitado, utilização de salas VIP em aeroportos e atendimento receptivo e *concierge*, assessoria especializada para desembarque de documentos e emissão de vistos, se necessário, nos casos de viagem ao exterior.

- 2.7.6 A Tarifa por Transação (Transaction Fee) para os serviços de passagem aérea nacional e reservas de hospedagens possuem valor diferenciado de remuneração à agenciadora de viagens em decorrência da modalidade empregada para reserva e contratação de produtos/serviços:
- 2.7.6.1 Transação *on-line*: reserva e emissão/contratação realizada integralmente pelo viajante por meio da ferramenta de OBT/*Selfbooking*, mediante companhias aéreas e estabelecimentos hoteleiros com conteúdo disponível, por exemplo, em seus provedores ou sistemas de GDS (*Global Distribution System*), NDC (*New Distribution Capability*) e CRS (*Central Reservation System*), dentre outros, sem a necessidade de interferência manual de operador da agenciadora de viagens. Também se enquadram nesta modalidade aquelas emitidas/contratadas parcial ou integralmente por meio de soluções tecnológicas como “robôs” e/ou códigos de programação utilizados na ferramenta OBT/*Selfbooking*.
- 2.7.6.2 Transação *offline*: cotação de preços, reserva e emissão/contratações realizadas integralmente por parte de consultor da agenciadora de viagens. O valor cabível de remuneração à agenciadora para referidas emissões/contratações é o dobro da tarifa por transação na modalidade *on-line*.
- 2.7.7 Com base nas referências disponibilizadas nos itens 2.7.2 e 2.7.6, apresenta-se, no quadro abaixo, o Multiplicador de Tarifa por Transação (MTT) cabível em função da

modalidade de transação (*on-line* ou *offline*):

	Modalidade de Transação	
	<i>On-line</i>	<i>Offline</i>
Multiplicador de Tarifa por Transação (MTT)	1	2

- 2.7.8 O valor devido à agenciadora de viagens, para cada serviço contratado de passagem aérea nacional e reserva de hospedagem, se dará por meio da fórmula abaixo:

VS = QTT X MTT X TT, SENDO QUE:

VS = REMUNERAÇÃO DEVIDA POR SERVIÇO (EM R\$)

QTT = QUANTIDADE DE TARIFA POR TRANSAÇÃO DEVIDA POR SERVIÇO [ITEM 2.7.2]

MTT = MULTIPLICADOR DA TARIFA POR TRANSAÇÃO [ITEM 2.7.7]

TT = VALOR DA TARIFA POR TRANSAÇÃO ÚNICA (EM R\$) [VALOR CONTRATADO]

- 2.7.9 Para efeito de pagamento, será considerado um valor único de tarifa por transação para qualquer dos serviços listados abaixo:

- 2.7.9.1 Emissão de bilhete por localizador de companhia aérea, rodoviária. Caso sejam emitidos 2 trechos, ou mais, com a mesma companhia em um localizador, será considerada 1 emissão.

- 2.7.9.2 Reemissão de bilhete decorrente de remarcação de bilhete não utilizado (não voado), será considerada 1 emissão.

- 2.7.9.3 Solicitação de reembolso de bilhete não utilizado (não voado) ou bilhete cancelado a pedido da CAIXA, será considerada 1 emissão.

- 2.7.10 A quantidade anual de serviços foi calculada com base nos resultados apurados em 2023, motivo pelo qual a quantidade estimada de transações/ano poderá sofrer uma variação para mais ou menos, a depender da demanda de serviços e a necessidade de contingenciamento de custos.

- 2.7.11 Estima-se a realização de 70% das transações de aéreo e hospedagem realizadas por meio de modalidade *on-line*.

- 2.7.12 Os dispêndios serão pagos no exato valor do executado e serão ressarcidos à CAIXA quando da apresentação da fatura, sem majoração sob qualquer título (comissão, taxa, Fee, etc.).

2.8 FATURAMENTO E FORMA DE PAGAMENTO

- 2.8.1 O valor a ser pago pela CAIXA, a título de ressarcimento à agenciadora de viagens referente à despesa contraída perante os fornecedores (companhias aéreas, estabelecimentos hoteleiros, locadoras de veículos, seguradoras, entre outros), será o valor do produto/serviço de viagem solicitado/prestado, descontadas as retenções tributárias previstas na IN RFB 1234/2012, quais sejam, o Imposto sobre a renda (IR),

- a Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), a Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins) e a Contribuição para o PIS/Pasep.
- 2.8.2 À título de remuneração pelo agenciamento de viagens, a CAIXA pagará à CONTRATADA, exclusivamente, o valor da Tarifa por Transação Única (*Transaction Fee*), e descontadas as referidas retenções previstas na IN RFB 1234/2012 e o Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), referente à Lei Complementar nº 116/2003.
- 2.8.3 Sobre o valor total da fatura referente à Tarifa por Transação Única (*Transaction Fee*) apresentada pela CONTRATADA, incidirá desconto referente à aplicação do ANS (Acordo de Nível de Serviço) no período avaliado, se houver, na forma descrita no item sem prejuízo de aplicação das demais sanções administrativas. Caso a Tarifa por Transação Única do período avaliado, para fins de aplicação da ANS, já tenha sido paga pela CAIXA, a CONTRATADA deverá emitir nota de crédito para recuperação dos valores pela CAIXA.
- 2.8.4 A CONTRATADA deverá enviar à CAIXA uma fatura/nota fiscal específica para cada tipo de serviço discriminado no item 2.7.5 (Aéreo, Hospedagem, Locação de Veículo, Seguro-Viagem, Tarifa por Transação Única - *Transaction Fee*, etc.) e para cada prestador do serviço.
- 2.8.5 Os lançamentos na fatura deverão ser separados por centro de custo.
- 2.8.6 A CAIXA poderá exigir a apresentação das faturas/notas fiscais emitidas pelos fornecedores à agenciadora de viagens em decorrência dos produtos/serviços contratados, de forma a certificar a integridade dos valores cobrados pela CONTRATADA.
- 2.8.7 A CAIXA poderá solicitar à CONTRATADA, a qualquer tempo, a apresentação de comprovantes dos pagamentos efetuados aos fornecedores.
- 2.8.8 A CAIXA poderá glosar o pagamento de faturas apresentadas pela CONTRATADA, no todo ou em parte, em caso de divergências de valores ou apresentação de despesas com produtos/serviços não contratados. Nesse caso, o prazo para pagamento iniciará nova contagem a partir da apresentação da fatura corrigida.
- 2.8.9 A CAIXA poderá solicitar a recepção da nota fiscal/fatura em meio físico e/ou eletrônico, assim como determinará as informações obrigatórias que deverão constar no referido documento.
- 2.8.10 Os arquivos devem ser enviados por meio de plataforma *webservice*, ou outro canal conforme definido pela CAIXA.
- 2.8.11 Com exceção das faturas de bilhete aéreo, os comprovantes dos serviços prestados devem ser anexados às faturas.
- 2.8.12 Nas faturas de locação de veículos e outros transportes, além do comprovante da empresa locadora, devem ser apresentados os comprovantes de despesas extras, tais como pedágio e estacionamento.

- 2.8.13 Além da separação por tipo de serviço, as faturas também deverão ser separadas entre os itens com e sem retenção de impostos.
- 2.8.14 Após a conferência, a fatura/nota fiscal, tanto do dispêndio quanto da respectiva tarifa de transação, deverão ser entregues com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos do vencimento.
- 2.8.15 Para as demais faturas, a Nota Fiscal e a Fatura Eletrônica deverão ser entregues com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos daquele vencimento. A CAIXA poderá auditar os valores da fatura a qualquer momento junto à agência de viagens.
- 2.8.16 As Notas Fiscais e/ou as Faturas divergentes, sem as informações necessárias ou contendo informações incorretas, serão devolvidas com indicação do(s) motivo(s) da devolução. As Notas Fiscais e/ou as Faturas deverão ser reapresentadas após terem sido efetuadas as devidas correções, quando serão consideradas para efeito de pagamento, de acordo com o prazo definido neste documento.
- 2.8.17 O reembolso dos bilhetes de passagens aéreas pagos e não utilizados, total ou parcialmente, deverá ser realizado pela empresa CONTRATADA no prazo máximo de 15 dias após a formalização. Findo esse prazo, a CAIXA efetuará a glosa automática destes valores.
- 2.8.18 A empresa, após esta glosa, poderá solicitar o ressarcimento, mediante comprovantes emitidos pelas empresas aéreas, de multas e tarifas cobradas pelas companhias aéreas. A comprovação deverá conter obrigatoriamente: o nome do passageiro, o número da requisição de viagem, o número do bilhete, valor do bilhete, trecho, eventuais encargos ou taxas a serem deduzidos e o total líquido por bilhete e demais informações que a CAIXA julgar necessárias.
- 2.8.19 Além da fatura de crédito, deverá ser enviada a fatura da tarifa de transação dos bilhetes reembolsados, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias corridos daquele vencimento.
- 2.8.20 A CONTRATADA deverá permitir a retenção das faturas emitidas nos últimos 30 dias do período contratual para acertos de débitos contratuais, tais como reembolsos não efetuados, entre outros, permitindo a glosa no momento da rescisão contratual.
- 2.8.21 Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA de suas responsabilidades e obrigações, nem implicará a aprovação definitiva do serviço prestado.
- 2.8.22 A CAIXA, após aceitação dos serviços, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA obrigatoriamente em Agência da CAIXA, devendo ser apresentadas as respectivas faturas, acompanhadas das notas fiscais dos hotéis e/ou espaços para realização das reuniões corporativas, utilizados e devidamente atestadas pelo empregado usuário, e uma via que comprove a emissão das passagens aéreas, à CAIXA.
- 2.8.23 O ateste pelo empregado usuário será feito conforme critérios definidos pela CAIXA.

- 2.8.24 Serão efetuados dois pagamentos mensais, cada qual correspondente às passagens aéreas emitidas e serviços utilizados na rede hoteleira e/ou espaços para realização das reuniões corporativas finalizados entre os dias 01 a 15, 16 a 30/31.
- 2.8.25 As datas das faturas serão nos dias 30/31 e 15 de cada mês, respectivamente, ou no primeiro dia útil subsequente, em caso destes dias ocorrerem em sábado, domingo ou feriado.
- 2.8.26 A CAIXA se reserva o direito de, a qualquer tempo, segundo a sua conveniência, modificar o período de faturamento, bem como alterar os locais de apresentação e pagamento das faturas, forma de envio e recebimento (meio físico e/ou eletrônico).
- 2.8.27 Para a efetivação do pagamento, a CONTRATADA deve apresentar à CAIXA a fatura discriminativa com 15 (quinze) dias corridos de antecedência da data do vencimento, acompanhadas das pertinentes requisições firmadas pelas unidades/ pessoas autorizadas, reservando-se à CAIXA o direito de prorrogar o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da fatura pela CONTRATADA, sem que incida qualquer ônus adicional para a CAIXA.
- 2.8.28 Em paralelo ao envio das faturas/notas fiscais (papel e/ou digital), a CONTRATADA deverá disponibilizar os arquivos com os dados do faturamento dos serviços solicitados pela CONTRATADA, bem como fornecer tais informações através de *webservice* ou API, relativo ao processo de faturamento eletrônico e integração com a ferramenta ERP/SAP.
- 2.8.29 A nota fiscal/fatura – NF deve conter todos os elementos exigidos em lei, tais como:
- a) Identificação completa da empresa: CNPJ (o mesmo constante no preâmbulo do contrato, exceto se for emitida por filial/ matriz que contém o mesmo CNPJ base, com sequencial específico da filial/ matriz) da CONTRATADA, endereço, inscrição estadual ou municipal, etc;
 - b) Número da autorização para confecção e CNPJ da gráfica, impressos no rodapé da nota fiscal/fatura;
 - c) Identificação completa do contratante;
 - d) Histórico detalhado e de forma clara contendo a descrição de todos os serviços/itens que compõem o objeto do contrato;
 - e) O período a que se refere;
 - f) Indicação da unidade da CAIXA ou a quantidade de unidade(s) beneficiárias(s) dos serviços e o Município com respectiva UF onde é executado o serviço a que se refere à nota fiscal/fatura;
 - g) Valores unitários e totais dos serviços prestados.
- 2.8.30 A nota fiscal/fatura deve conter ainda, para controle da CAIXA, o número do processo que originou a contratação e o número do contrato/OF/OES (SIGES) fornecido pela CAIXA.

- 2.8.31 A nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA será devolvida à CONTRATADA para correção, ajuste ou adequação necessária à perfeita compreensão do serviço faturado, com as informações que motivaram sua rejeição, contando-se o prazo de pagamento da data de sua reapresentação à CAIXA, com os ajustes efetuados, sem que haja correção ou qualquer acréscimo no valor devido.
- 2.8.32 A devolução da nota fiscal/fatura não aprovada pela CAIXA em hipótese alguma autorizará a CONTRATADA a suspender a execução dos serviços ou a deixar de efetuar os pagamentos devidos aos seus empregados.
- 2.8.33 A CONTRATADA obriga-se a faturar contra a CAIXA, no prazo máximo de 3 (três) meses, após o fim da vigência contratada, todos os serviços executados e contratados junto aos demais fornecedores, durante a vigência do contrato dando total quitação dos serviços.
- 2.8.34 Nenhum pagamento isentará a CONTRATADA de suas responsabilidades e obrigações, nem implicará a aprovação definitiva do serviço prestado.

2.9 TRANSIÇÃO DE SERVIÇO ENTRE AS AGÊNCIAS CONTRATADAS

- 2.9.1 A transição entre a prestação de serviços da atual agenciadora de viagens para a nova agência CONTRATADA ocorrerá de forma gradual ao longo de 60 (sessenta) dias após a assinatura do Contrato. Após o período de transição, a agenciadora CONTRATADA deverá assumir integralmente a prestação dos serviços.
- 2.9.2 O prazo definido compreende esclarecimento de dúvidas, definição/desenho do processo, desenvolvimento de funcionalidades, testes, homologação das integrações.
- 2.9.3 Durante o período de transição e enquanto não houver a integração das plataformas OBT/*Selfbooking* é imprescindível que a CONTRATADA disponibilize a plataforma apta para atendimento a partir da data assinatura do contrato, conforme item 2.1.4.1.
- 2.9.4 A agenciadora de viagens CONTRATADA deverá demonstrar plena capacidade em executar os serviços contratados, para a subsequente homologação de recebimento do objeto por parte da CAIXA ao término do prazo de 60 (sessenta) dias, sob pena de rescisão contratual.
- 2.9.5 O treinamento técnico e operacional que envolver a necessidade da presença física de representantes da CAIXA será realizado *on-line* e/ou presencialmente na cidade de Brasília – DF, no Edifício Sede II da CAIXA, situado no SAUS Quadra 3, Bloco E, Asa Sul e/ou em São Paulo/SP, na Avenida Gentil de Moura, 78, 1º andar, a critério da CAIXA, e todas as despesas do(s) consultor(es) indicado(s), com deslocamento, hospedagem e alimentação, são de exclusiva responsabilidade da agenciadora de viagens.
- 2.9.6 O treinamento será de responsabilidade da CONTRATADA e ocorrerá em até 30 (trinta) dias após a assinatura do Contrato.

2.10 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

2.10.1 Segue abaixo orientações quanto a multas, que serão aplicadas nas situações, condições e percentuais, conforme Quadro 1.

2.10.1.1 Será aplicada multa de até 10% do valor das notas fiscais relativas ao mês em que ocorreu a irregularidade, nas seguintes situações:

Quadro 1 – Aplicação multas

ITEM	DESCRIÇÃO	MULTA R\$	INCIDÊNCIA
1	Executar serviço incompleto, paliativo, substitutivo como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar.	1% da fatura mensal	Por ocorrência
2	Fornecer informação pérfida de serviço.	1% da fatura mensal	Por ocorrência
3	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	5% da fatura mensal	Por dia
4	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	1% da fatura mensal	Por ocorrência
5	Reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que seus empregados tenham tido conhecimento em razão da execução do Contrato, sem a autorização por escrito e prévia da CAIXA.	10% da fatura mensal	Por ocorrência
6	Cobrar valor da passagem superior ao efetivamente cobrado pelas companhias aéreas.	5% da fatura mensal	Por ocorrência
7	Cobrar o valor das reuniões corporativas superior ao efetivamente cobrado pela rede hoteleira.	5 % da fatura mensal	Por dia de execução
Para os itens a seguir, deixar de:			
8	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da CAIXA.	1% da fatura mensal	Por ocorrência
9	Efetuar o pagamento de salários, vales transporte, vale-refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas.	1% da fatura mensal	Por dia e por ocorrência
10	Apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista e previdenciária.	1% da fatura mensal	Por ocorrência e por dia
11	Manter a documentação de habilitação atualizada.	1% da fatura mensal	Por item e por ocorrência
12	Cumprir as demais obrigações previstas em contrato.	1% da fatura mensal	Por ocorrência
13	Executar contrato em até 7 (sete) dias contados da data constante na ordem de serviço sem causa justificada.	1% da fatura mensal	Por dia de execução

2.10.2 Configurar-se-á o retardamento da execução quando a CONTRATADA:

- Deixar de executar o contrato, sem causa justificada, após 7 (sete) dias contados da data constante na ordem de serviço;
- Deixar de realizar, sem causa justificada, os serviços definidos no contrato por 3 dias seguidos ou por 10 dias intercalados;

- c) No caso de inexecução total do objeto, ou o atendimento como um todo seja considerado insatisfatório, garantida a ampla defesa e o contraditório, a CONTRATADA estará sujeita a aplicação de multa de até 20% (vinte por cento) do valor do contrato e rescisão do contrato, a critério da CAIXA.
- 2.10.3 Será aplicada multa de até 10% do valor das notas fiscais relativas ao mês em que ocorreu a irregularidade, nas seguintes situações:
- a) Atraso, injustificado, na execução/conclusão dos serviços, contrariando o disposto no contrato;
 - b) Execução insatisfatória dos serviços contratados;
 - c) Condenação definitiva por praticar fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;
 - d) Prática de atos ilícitos visando prejudicar a execução do contrato;
 - e) Prática de atos ilícitos que demonstrem não possuir idoneidade para contratar CAIXA;
 - f) Inadimplemento, por parte da CONTRATADA, de obrigações trabalhistas e previdenciárias devidas aos seus empregados;
 - g) Descumprimento das obrigações do Contrato, especialmente aquelas relativas às características dos serviços, prevista neste TR.
- 2.10.4 A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
- 2.10.5 O valor da multa poderá ser descontado do pagamento a ser efetuado à CONTRATADA.
- 2.10.5.1 Se o valor a ser pago à CONTRATADA não for suficiente para cobrir o valor da multa, a diferença será descontada nas faturas subsequentes.
- 2.10.6 Se os valores do pagamento forem insuficientes, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contado da comunicação oficial.
- 2.10.7 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA à CAIXA, aquele será encaminhado para inscrição em dívida ativa.
- 2.10.8 A multa poderá ser aplicada cumulativamente com as demais sanções, não terá caráter compensatório, e a sua cobrança não isentará a CONTRATADA da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos.

2.11 ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (ANS)

- 2.11.1 O acordo de nível de serviço firmado com a CAIXA está dividido em 3 (três) tópicos, cujo resumo está disponível no Quadro 2.
- 2.11.1.1 Satisfação dos viajantes com os serviços prestados pela agenciadora de viagens;
- 2.11.1.2 Qualidade dos atendimentos telefônicos;
- 2.11.1.3 Atendimento aos prazos para cotação e contratação dos serviços/produtos requeridos;
- 2.11.2 A CAIXA poderá rescindir o contrato unilateralmente sem qualquer ônus ou penalização financeira caso se observe o não cumprimento de todos os níveis de ANS ao longo de 3 (três) meses, consecutivos ou não, no curso de vigência contratual de 12 (doze) meses.
- 2.11.3 A satisfação com os serviços prestados pela agenciadora de viagens será mensurada por meio de pesquisa interna perante os viajantes, em periodicidade mensal (ou prazo superior, a critério da CAIXA), mediante questionário com escala de avaliação de 5 (cinco) pontos, considerando-se aceitável o *score* atribuído pelo usuário como igual ou superior a 4 (quatro) pontos.
- 2.11.4 A qualidade dos atendimentos telefônicos será avaliada por meio de dois indicadores, quais sejam:
- 2.11.4.1 Percentual de ligações atendidas pela agenciadora de viagens, no patamar mínimo de 95%.
- 2.11.4.2 Tempo aceitável em espera dos viajantes previamente ao atendimento por um operador:
- a) Empregados em geral, atendimento em regime regular (dias e horários úteis), 45 segundos; atendimento em regime de plantão (dias e horários não úteis), 90 segundos;
 - b) Altos Executivos, atendimento em regime regular (dias e horários úteis), 30 segundos; atendimento em regime de plantão (dias e horários não úteis), 45 segundos.
- 2.11.4.3 Satisfação dos viajantes: mensuração por meio de pesquisa pós-atendimento telefônico, a partir de tecnologia de Unidade de Resposta Audível ou similar, implementada pela agenciadora de viagens, mediante escala de avaliação de 5 (cinco) pontos, considerando-se aceitável o *score* atribuído pelo usuário como igual ou superior a 4 (quatro) pontos.
- 2.11.6 Os prazos de referência para cotação de preços e contratação dos serviços/produtos nas modalidades *offline* e *on-line* (aéreo, hospedagem, seguro-viagem, reuniões corporativas, locação de veículos, fretamento de aeronave/barco), com contagem de dias e horas em referência ao período de atendimento regular (segunda a sexta-feira, das 8h às 21h), os quais são os seguintes:

- 2.11.6.1 Viagem regular (intervalo entre o registro/autorização e início da viagem é igual ou superior a D+2): 12 (doze) horas úteis.
- 2.11.6.2 Viagem emergencial (intervalo entre o registro/autorização e início da viagem é igual ou inferior a D+1): 2 (duas) horas corridas.
- 2.11.6.3 Para os Altos Executivos, o prazo para atendimento a viagens regulares é de 2 (duas) horas corridas e, para viagens emergenciais, 30 (trinta) minutos corridos.

Quadro 2 – Indicadores para o acordo de nível de serviço (ANS)

Descrição do indicador	Frequência de avaliação	Ferramenta de controle	Critério do indicador	Penalização por Descumprimento de ANS
Satisfação dos viajantes	Mensal ou superior, a critério da CAIXA	Pesquisa internacom os viajantes	Mínimo de 90% de respostas positivas em relação aos serviços prestados pela agenciadora de viagens (questionário com escala de 5 pontos, considerando-se aceitável nota igual ou superior a 4 pontos). Ou seja, para um grupo de 100 viajantes, pelos menos 90 deverão atribuir nota igual ou superior a 4 pontos.	Abaixo de 60% de respostas positivas em relação aos serviços prestados: redução de 15% no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado; Acima de 60% e até 70%: 12% de redução no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado; Acima de 70% e até 80%: 10% de redução no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado; Acima de 80% e até 90%: 7% de redução no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado.

Qualidade dos atendimentos telefônicos	Mensal ou superior, a critério da CAIXA	Sistemas de telefonia da agência de viagens	Indicador “a” Mínimo de 95% das ligações telefônicas efetivamente atendidas pela agência de viagens	Abaixo de 80% de ligações telefônicas atendidas: redução de 15% no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado; Acima de 80% e até 85%: 12% de redução no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado; Acima de 85% e até 90%: 10% de redução no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado; Acima de 90% e até 95%: 7% de redução no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado.
Qualidade dos atendimentos telefônicos	Mensal ou superior, a critério da CAIXA	Sistemas de telefonia da Agência de viagens	Indicador “b” Mínimo de 80% das chamadas que são atendidas pela agência de viagens realizadas nos seguintes prazos: <u>Público geral:</u> Atendimento regular (dias e horários úteis): em até 45 segundos. Atendimento em plantão (dias e horários não úteis): em até 90 segundos <u>Altos Executivos:</u> Atendimento regular: 30 segundos Atendimento em plantão: 45 segundos	Abaixo de 60% de chamadas telefônicas atendidas nos prazos regulamentares: redução de 15% no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado; Acima de 60% e até 70%: 12% de redução no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado; Acima de 70% e até 75%: 10 % de redução no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado; Acima de 75% e até 80%: 7% de redução no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado.

Qualidade dos atendimentos telefônicos	Mensal ou superior, a critério daCAIXA	Sistemas de telefonia da Agência de viagens – pesquisas de satisfação pós-atendimento com Unidade deResposta Audível (URA)	Indicador “c” Mínimo de 90%de respostas positivas dos viajantes em relação ao atendimento prestado por telefone (questionário com escala de 5 pontos, considerando-se aceitável nota igual ou superior a 4 pontos) Ou seja, para um grupo de 100 viajantes, pelo menos 90 deverão atribuir nota igual ou superior a 4 pontos	Abaixo de 60% de satisfação com o atendimento telefônico: redução de 15% no valor total de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado; Acima de 60% e até 70%: 12% de redução no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado; Acima de 70% e até 80%: 10% de redução no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado; Acima de 80% e até 90%: 7% de redução no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” no período avaliado.
Atendimento aos prazos para cotação e contratação de produto/ serviços nas modalidades <i>offline</i> e <i>on-line</i>	Mensal ou superior, a critério daCAIXA	Ferramenta de OBT/Selfbooking	Mínimo de 90% de solicitações atendidas nos seguintes prazos: <u>Público geral:</u> Viagem regular: 12 horas úteis Viagem emergencial (De D+1): 2 horascorridas <u>Altos executivos:</u> Viagem regular:2 horas Viagem emergencial: 30 minutos	Abaixo de 60% de bilhetes atendidos nos prazos regulamentares: redução de 30%no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” nas modalides <i>offline</i> e <i>on-line</i> no período avaliado Acima de 60% eaté 70%: redução de 25% no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” nas modalides <i>offline</i> e <i>on-line</i> no período avaliado Acima 70% e até 80%: redução de 20% no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” nas modalides <i>offline</i> e <i>on-line</i> no período avaliado Acima de 80% eaté 90%: redução de 15% no valor total faturado de “Tarifa por Transação (Transacton FEE)” nas modalides <i>offline</i> e <i>on-line</i> no período avaliado

2.12 CRITICIDADE DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

2.12.1 Esta contratação apresenta grau de criticidade baixo.

3 CLAUSULAS DE SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO

- 3.1 A CONTRATADA deve conhecer e cumprir a Política de Segurança e Informação da CAIXA, disponibilizada no site da CAIXA (<https://www.caixa.gov.br/Downloads/caixa-governanca/politica-seguranca-informacao.pdf>).
- 3.2 A CONTRATADA deve proteger as informações corporativas da CAIXA e de seus clientes contra acesso, modificação, destruição ou divulgação não autorizada, mantendo a sua confidencialidade.
- 3.3 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores tratem de forma estritamente confidencial todas as informações obtidas durante a prestação dos serviços ou em função deles e somente as utilizem no âmbito dos serviços contratados.
- 3.4 A CONTRATADA deve garantir que seus empregados e colaboradores respeitem os ambientes físicos e demais locais sinalizados como área restrita, cumprindo todas as definições e proibições de registros fotográficos, gravações de áudio, vídeo, bem como as restrições de compartilhamento desses materiais em qualquer mídia ou rede social.
- 3.5 A CONTRATADA deve garantir que as práticas de segurança da informação por ela executadas sejam divulgadas e exigidas de todos os componentes de sua cadeia de suprimento.
- 3.6 A CONTRATADA deve assegurar que os recursos e informações da CAIXA colocados à sua disposição sejam utilizados apenas para a finalidade contratada.
- 3.7 A CONTRATADA deve garantir que os sistemas e as informações sob sua responsabilidade estejam adequadamente protegidos.
- 3.8 A CONTRATADA deve cumprir as Leis e normas que regulamentam a propriedade intelectual e direitos autorais.
- 3.9 A CONTRATADA deve atender às Leis que regulamentam a atividade da CAIXA e seu mercado de atuação.
- 3.10 A CONTRATADA fica ciente de que deve guardar o mais completo e absoluto SIGILO em relação às informações e dados que tiver conhecimento em razão do serviço a ser prestado.
- 3.11 A CONTRATADA fica ciente que, por força da lei, é responsável civil e criminalmente pela divulgação indevida, descuidada ou incorreta utilização das informações corporativas da CAIXA e de seus clientes, sem prejuízo da responsabilidade por perdas e danos a que derem causa e das cominações contratuais impostas.
- 3.12 A CONTRATADA deve comunicar imediatamente à CAIXA qualquer descumprimento às cláusulas acima.

- 4 CLÁUSULAS ESPECÍFICAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO – GRAU DE CRITICIDADE BAIXO OU MÉDIO**
- 4.1 A CONTRATADA deve garantir que o(s) seu(s) dirigente(s), empregado(s) e colaborador(es) com acesso às informações da CAIXA assinem o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, anexo.
- 4.2 A CONTRATADA deve enviar, anualmente, à CONTRATANTE a versão vigente do(s) Termo(s) de Responsabilidade de Segurança da Informação – Exclusivo para Prestador de Serviço, disponível no Portal Licitações CAIXA, devidamente assinado(s) por seu(s) dirigente(s), empregados(s) e colaborador(es).
- 4.3 A CONTRATADA deve realizar ou contratar, treinamento para seus dirigentes, empregados e colaboradores, visando a sensibilização e conscientização em relação à segurança da informação e privacidade de dados, abordando no mínimo o seguinte conteúdo:
- i. conhecimento da política de segurança da informação da empresa CONTRATADA e da CAIXA, mencionada no item 3.1;
 - ii. uso seguro de informações corporativas a que tiver acesso;
 - iii. proteção de dados e privacidade – LGPD – direitos do titular dos dados;
 - iv. proteção de dados e privacidade – LGPD – responsabilidades do controlador, operador e do agente de tratamento dos dados;
 - v. uso seguro de dispositivos;
 - vi. uso seguro de e-mails;
 - vii. uso seguro de soluções em nuvem;
 - viii. uso seguro de redes sociais e comunicadores instantâneos;
 - ix. adoção da política de “mesa limpa”, “tela limpa” e “impressora limpa”;
 - x. formas defensivas contra phishing e smshing;
 - xi. formas defensivas contra códigos maliciosos recebidos em dispositivos;
 - xii. formas defensivas contra engenharia social;
 - xiii. formas de reporte de incidentes de segurança da informação na empresa e na CAIXA;
 - xiv. vazamento de dados e proteção de senhas;
 - xv. metodologia e princípios da Privacy by Design e Secure by Design.
- 4.4 O treinamento referido no item 4.3 será integralmente de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive no que se refere aos custos, podendo ser de forma presencial ou virtual, com carga horária mínima semestral de 04 horas.
- 4.5 A CONTRATADA deve apresentar anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base, a documentação comprobatória de cumprimento do treinamento referido no item 4.3.
- 4.6 A CONTRATADA deve apresentar semestralmente, até o último dia útil do mês subsequente ao semestre anterior, relatórios de acompanhamento dos controles de segurança executados pela CONTRATADA.

- 4.7 A CONTRATADA deve se adequar às normas e a legislação vigente inerentes à Segurança da Informação relacionadas às atividades da CONTRATANTE, enquanto empresa pública e instituição financeira.
- 4.8 A CONTRATANTE poderá exercer o direito de exigir alterações nos controles de segurança da CONTRATADA, à medida que os ambientes externos e internos se modifiquem.
- 4.9 A CONTRATADA deve solicitar formalmente autorização para subcontratação de serviços, cabendo a CONTRATANTE autorizar ou não.
- 4.10 Em caso de concretização de subcontratação de serviços, previamente autorizada pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá enviar notificação mandatória sobre o fato à CONTRATANTE.
- 4.11 A CONTRATADA deverá informar ao CONTRATANTE periodicamente, os resultados dos indicadores:
- a) Quantidade de empregados e colaboradores, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, treinados em SI, conforme item 4.3 no último semestre dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido semestralmente e informado à CONTRATANTE anualmente, até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
 - b) Quantidade de empregados que assinaram o Termo de Responsabilidade de Segurança da Informação, previsto no item 4.3, dividido pela Quantidade total de empregados, que atuam na prestação de serviço objeto do contrato, em percentual, medido anualmente e informado à CONTRATANTE até o último dia útil do mês subsequente ao ano base;
- 4.12 O não atendimento pela CONTRATADA de qualquer requisito de segurança definido no presente instrumento contratual, implicará em penalidades previstas em contrato.
- 4.13 Em caso de indisponibilidade parcial ou total do serviço contratado, a CONTRATADA se compromete a informar imediatamente a unidade demandante, com sugestões de possíveis substituições e alternativas, sem prejuízo da aplicação de penalidades passíveis.
- 4.14 Quaisquer materiais ou documentos com informações confidenciais que tenham sido fornecidos à CONTRATADA pela CONTRATANTE serão devolvidos, acompanhados de todas as cópias, em até 5 (cinco) dias, a partir da formalização de solicitação de devolução das informações confidenciais pela CONTRATANTE.
- 4.15 No encerramento/extinção do contrato a CONTRATADA se compromete a devolver ou transferir a quem for designado pela CONTRATANTE todos os ativos que lhe foram cedidos no mesmo estado que estavam no momento da cessão.