

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto	Contratação de empresa especializada, em regime de não exclusividade, para prestação de serviços, sob demanda, de agenciamento e/ou operação de viagens e turismo, nacional e internacional, individual ou em grupo, compreendendo transportes aéreo, terrestre, fluvial e marítimo, hospedagem e outros serviços em meios de hospedagem, traslado, receptivo, locação de veículos, assistência de viagem nacional e internacional, locação de salas nos locais de hospedagem cuja finalidade esteja em consonância com a hospedagem de empregados do Sesc em Minas Gerais ou convidados, seguro viagem nacional e internacional, serviço de intérprete, vistos, além de demais serviços de intermediação e complementares inerentes às agências de viagens para o Sesc em Minas.
Tipo	Continuado
Periodicidade	De acordo com a demanda do Sesc Minas Gerais.
Local de Execução	Em todo território nacional e exterior.
Pagamento	<p>A CONTRATADA será remunerada pelo regime de Taxa por Transação (Transaction FEE), conforme discriminado no item 8.</p> <p>Prazo para Pagamento: 10 (dez) dias úteis após a validação da nota fiscal.</p> <p>Respeitando orientações constantes no ANEXO V – FATURAMENTO E PAGAMENTO</p>
Reajuste	<p>IPCA</p> <p>Data base: proposta</p>

Vigência	12 (doze) meses com possibilidade de prorrogação de até 120 meses.
Garantia do Contrato	Conforme critérios estabelecidos neste termo.
Subcontratação	Não autorizada.
Qualificação Técnica	Conforme critérios estabelecidos neste termo.
Qualificação Econômico-Financeira	Conforme critérios estabelecidos neste termo.
Aceitabilidade da Proposta	Conforme critérios estabelecidos neste termo.
Critério de Julgamento	Menor valor global conforme ANEXO VI – MODELO DE PROPOSTA E VALOR ESTIMADO

1. Justificativa da Necessidade

- 1.1. Para o desenvolvimento de seus projetos nas áreas de educação, saúde, cultura, lazer, turismo social e meio ambiente, o Sesc em Minas Gerais necessita da prestação de serviço de viagens e turismo, executada de forma eficaz e ininterrupta, conforme especificações contidas neste termo de referência.
- 1.2. O(s) serviço(s) a serem contratados não foram parcelados porque a contratação com um único fornecedor acarreta economia e redução de custos.

2. Especificações dos Serviços e Características da Execução:

- 2.1. Prestação de serviços, sob demanda, de agenciamento e/ou operação de viagens e turismo, em todo território nacional e no exterior para o Sesc em Minas.
- 2.2. Os serviços serão executados conforme descrito no ANEXO II – PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS
- 2.3. Os serviços deverão ser prestados 07(sete) dias por semana, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

2.4. Alocar **equipe dedicada** para a execução dos serviços, devendo, entre seus integrantes, haver pelo menos **1 (um) profissional exclusivo** responsável pelo atendimento operacional à CONTRATANTE, com experiência mínima de 2 (dois) anos na execução de atividades de agenciamento de viagens e vínculo com a licitante. Tais exigências poderão ser comprovadas mediante apresentação dos documentos descritos no ANEXO VII.

2.4.1. A CONTRATADA poderá substituir, ao longo da execução do contrato, tanto o profissional exclusivo quanto os demais membros da equipe dedicada, desde que os substitutos atendam aos requisitos técnicos do Termo de Referência. Toda alteração na equipe deverá ser previamente comunicada à CONTRATANTE.

2.5. Disponibilizar à CONTRATADA sistema online informatizado para cotação, reservas e emissão de bilhetes, nacionais/internacionais e serviços hoteleiros, acessível via internet que atenda às necessidades do Sesc em Minas Gerais, conforme descrito no ANEXO IIIA – SISTEMA OPERACIONAL.

NOTA: A conformidade do sistema será aferida conforme procedimento descrito no ANEXO IIIA, durante a fase de habilitação técnica, garantindo transparência e isonomia entre os licitantes.

3. Condições de Recebimento

3.1. O recebimento definitivo ocorrerá após verificada a conformidade dos serviços prestados e sua consequente aceitação ocorrerá conforme descrito no ANEXO V;

3.2. Em caso de inconformidade na prestação dos serviços, o fornecedor será acionado para refazer, às suas expensas, os serviços ou indenizar pela inexecução, sem prejuízo das demais sanções previstas.

4. Qualificação Técnica

4.1. A LICITANTE deverá apresentar Atestado(s) ou Declaração(ões) de Capacidade Técnica, emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem sua aptidão para executar serviços compatíveis, em características e quantidades, com o objeto deste Termo de Referência, conforme os critérios estabelecidos a seguir:

a. A comprovação deverá evidenciar a execução de, no mínimo, 15.410 emissões de serviços de agenciamento de viagens realizadas em até 12 meses consecutivos. Esse quantitativo corresponde a 50% do volume estimado para os próximos 12 meses, sendo adotado como parâmetro para garantir que a LICITANTE possua experiência operacional

compatível com a complexidade do contrato.

- b.** Os serviços declarados nos atestados ou declarações deverão ter sido prestados a partir do ano de 2021, inclusive.
 - c.** Para fins de comprovação do número mínimo de emissões exigido, será admitido o somatório de até 2 (dois) atestados ou declarações, desde que, juntos, totalizem o quantitativo mínimo exigido no período de 12 meses.
- 4.2.** O(s) atestado(s) ou declaração(ões) deverá(ão) ser apresentado(s) em papel timbrado, devidamente assinado(s) por autoridade(s) ou representante(s) legal(is) da entidade emitente, contendo obrigatoriamente:
 - a.** O(s) nome(s) do(s) signatário(s);
 - b.** A(s) data(s) de início e término da vigência da prestação dos serviços;
 - c.** A razão social, endereço e telefone da entidade emitente.
- 4.3.** A LICITANTE deverá disponibilizar, sempre que solicitado, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados de capacidade técnica apresentados.
- 4.4.** A aceitação de até dois atestados somados, desde que totalizem o quantitativo mínimo exigido e sejam recentes, assegura flexibilidade ao processo de habilitação, sem comprometer a efetiva comprovação da capacidade técnica da LICITANTE.
- 4.5.** A exigência de que os atestados sejam recentes (a partir de 2021) justifica-se pela significativa evolução tecnológica no setor de agenciamento de viagens, que impacta diretamente a capacidade operacional, a segurança e a qualidade dos serviços prestados descritos no ANEXO IIIA.
- 4.6.** Considerando as transformações tecnológicas ocorridas no setor de agenciamento de viagens a partir de 2021, é imprescindível que a LICITANTE esteja tecnologicamente atualizada, de modo a assegurar a eficiência operacional, a segurança das transações e o cumprimento das exigências regulatórias aplicáveis à execução dos serviços. Atestados referentes a períodos anteriores podem não refletir a capacidade técnica e tecnológica necessária para atender, com qualidade e conformidade, ao objeto desta contratação.
- 4.7.** A aceitação de atestados recentes e somados, desde que atendam aos critérios estabelecidos, garante que a LICITANTE possua experiência relevante e atualizada, compatível com a

natureza e complexidade dos serviços a serem contratados.

5. Aceitabilidade da Proposta

- 5.1.** Certificado de Cadastro emitido pelo Ministério do Turismo, dentro do seu prazo de validade, conforme previsto nos arts. 21 e 22 da Lei 11.771 de 17 de setembro de 2008;
- 5.2.** A licitante deverá comprovar registro próprio na International Air Transport Association – IATA, como forma de garantir a capacidade técnica para emissão direta de bilhetes internacionais, segurança nas transações e atendimento adequado aos passageiros em viagens ao exterior.
- 5.3.** A proponente deverá apresentar declaração da empresa desenvolvedora do sistema, atestando que é proprietária ou detentora de direito de uso do sistema eletrônico utilizado, ou, alternativamente, do contrato vigente de licenciamento ou cessão de uso. O sistema deverá estar habilitado e interligado à base de dados das companhias aéreas nacionais e internacionais, com integração comprovada aos principais sistemas GDS (Global Distribution Systems) e NDC (New Distribution Capability) disponíveis no mercado..
 - a.** A exigência de sistema eletrônico com integração aos principais sistemas GDS e NDC garante eficiência e segurança na emissão de bilhetes aéreos, assegurando acesso em tempo real às informações das companhias aéreas.
- 5.4.** Apresentação do certificado PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), válido, como comprovação de conformidade com os padrões internacionais de segurança no processamento, armazenamento e transmissão de dados de cartões.
 - a.** O certificado PCI DSS comprova que a empresa segue padrões internacionais de segurança no tratamento de dados de cartões, protegendo contra fraudes e vazamentos.
- 5.5.** A licitante deverá apresentar certificado ISO/IEC 27001:2022 válido, emitido por organismo de certificação acreditado, cobrindo escopo compatível com os serviços ofertados (incluindo desenvolvimento, operação e manutenção de sistemas utilizados na gestão de viagens).
- 5.6.** Além disso, deverá apresentar comprovação de verificação de segurança do código-fonte e do processo de desenvolvimento, em conformidade com as boas práticas de Segurança da Informação e com os requisitos da norma ISO/IEC 27001:2022, especialmente os controles aplicáveis ao desenvolvimento seguro (ISO/IEC 27002:2022 – 8.25 a 8.30 e 8.4).
 - 5.6.1.** A documentação apresentada deverá conter evidências técnicas objetivas, contemplando, no mínimo:
 - a.** Adoção de políticas e práticas de codificação segura;

- b. Realização de análises e testes de vulnerabilidade (SAST/DAST ou equivalentes);
- c. Procedimentos formais de revisão técnica de código;
- d. Utilização de ferramentas e mecanismos de controle voltados à prevenção de vulnerabilidades e falhas de segurança conhecidas;

5.6.2. Declaração de Aplicabilidade (SoA) e relatório de auditoria do organismo certificador, evidenciando conformidade com os requisitos da ISO/IEC 27001:2022. A comprovação poderá ser realizada mediante apresentação de relatórios técnicos, laudos, certificados, auditorias independentes ou documentos internos devidamente assinados por responsável técnico, que atestem a conformidade com as práticas e controles de segurança exigidos.

5.7. A licitante deverá realizar **demonstração prática do sistema informatizado**.

- a. A demonstração ocorrerá, em ambiente de homologação, conforme descrito no ANEXO IIIB, somente após a fase de classificação das propostas com a licitante provisoriamente vencedora, visando evitar restrição à competitividade, garantindo transparência e isonomia.

6. Estimativa de Consumo

6.1. A estimativa anual de gastos com os serviços descritos neste ANEXO é de **R\$ 19.631.709,00 (dezenove milhões seiscientos e trinta e um, setecentos e nove)**, sendo certo que a CONTRATANTE se reserva o direito de, a seu critério, de utilizar ou não a totalidade dos recursos previstos, não cabendo a CONTRATADA o direito de pleitear qualquer tipo de reparação.

6.2. Histórico De Consumo

6.2.1. Histórico e estimativa de emissões de serviços de agenciamento de viagens para os próximos 12 meses:

TABELA A

SERVIÇOS	HISTÓRICO DE EMISSÕES	ESTIMATIVA DE EMISSÕES
Hospedagem - ONLINE	437	23.568
Hospedagem -OFFLINE	12.524	997
Aéreo - ONLINE	1.550	2.151

Fretamento - OFFLINE	1.181	1.639
Seguro-viagem - OFFLINE	990	1.374
Aéreo nacional - OFFLINE	535	743
Rodoviário - ONLINE	24	33
Rodoviário - OFFLINE	8	11
Aéreo Internacional - OFFLINE	46	64
Demais serviços de intermediação	174	241
TOTAL	17.469	30.821

NOTA: A inversão de quantitativos entre emissões online e offline se dão pelo fato de que com o uso do sistema com as configurações descritas no ANEXO IIIA, as emissões online sobressairão sobre as emissões offline.

7. Taxa De Serviço

7.1. A CONTRATADA será remunerada exclusivamente pelo regime de Taxa por Transação (Transaction Fee), mediante o pagamento, pela CONTRATANTE, de uma taxa por serviço solicitado, autorizado e efetivamente emitido por passageiro.

7.2. É terminantemente proibido o uso de mark-up em quaisquer valores apresentados. A única forma de remuneração será a Taxa de Transação (Transaction Fee), conforme ANEXO V. Incluem-se nessa vedação, por exemplo: ADE (Adicional de Emissão), ADEDU, DU, RAT (Repasse a Terceiros), RAV (Remuneração da Agência), SDU e TRAV. (Taxa de Remuneração da Agência/Agente de Viagens).

7.3. Serão considerados para pagamento:

TABELA B

SERVIÇOS	TAXA DE TRANSAÇÃO
Transporte aéreo	
Bilhete ida e volta com mesma empresa e bilhete único	1 taxa
Bilhete ida e volta com empresas diferentes	2 taxas
Bilhete somente ida ou somente volta	1 taxa

Reemissão por remarcação ou novo bilhete	1 taxa por bilhete
Serviços terrestres e hospedagem	
Hospedagem em uma mesma OS	1 taxa
Locação de veículo (com ou sem motorista)	1 taxa
Transporte terrestre de passageiros	1 taxa
Serviços adicionais	
Seguro-viagem por pessoa	1 taxa
Bagagem ou assento pago por passageiro	1 taxa
Receptivo/transfer por empresa em um mesmo voucher	1 taxa
Alimentação por empresa em uma mesma OS	1 taxa
Solicitação de visto por pessoa	1 taxa
Serviço de guia em uma mesma solicitação	1 taxa
Serviço de tradutor/intérprete em uma mesma solicitação	1 taxa
Ingresso em uma mesma OS	1 taxa

7.4. A cobrança da taxa on line e off line deverão seguir o seguinte entendimento:

- a. On-line:** transações iniciadas e concluídas integralmente por meio de OBT (Online Booking Tool) ou robô, sem intervenção humana da agência.
- b. Off-line:** transações cuja emissão exige intervenção humana, como tarifas negociadas, exceções, contingências ou alterações após a compra.
- c. Híbrida:** transações iniciadas on-line e finalizadas off-line; serão consideradas e tarifadas como off-line.

7.5. Serviços de assessoria e cotações não efetivadas não serão remunerados.

7.6. É vedado à CONTRATADA solicitar comissionamento próprio durante a intermediação. A única forma de remuneração será a Taxa por Transação.

7.7. A compra de passagens terrestres não poderá ser realizada em dinheiro, evitando reembolso direto ao usuário.

7.8. Não haverá remuneração pela negociação de alterações ou cancelamentos isentos de multa, salvo se a emissão já tiver ocorrido.

8. Qualificação Econômico-Financeira:

8.1. Para fins de habilitação econômico-financeira, o fornecedor deverá apresentar:

8.1.1. Certidão negativa de feitos de falência e recuperação judicial, expedida pelo distribuidor

da sede da empresa;

8.1.2. Comprovação de patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor total máximo estimado da contratação;

8.1.3. Demonstração de índices contábeis superiores a 1 (um), conforme abaixo:

- a. Liquidez Geral
- b. Solvência Geral
- c. Liquidez Corrente

9. Obrigações Específicas das Partes:

9.1. São obrigações da CONTRATADA, além das eventualmente previstas na Minuta Contratual e demais documentos que compõe este Termo de Referência:

9.1.1. Manter, durante toda a vigência do presente Contrato, a atualização e a manutenção das operações e ferramentas que garantam a funcionalidade do Sistema Informatizado Online de Reserva e Gestão de Hospedagem, Diárias e Emissão de Bilhetes Aéreos mencionados no ANEXO IIIA.

9.1.2. Manter preposto, com poderes para representá-la na solução de todos os problemas e encaminhamentos necessários à execução dos serviços.

9.1.3. Prestar assessoria aos colaboradores da CONTRATANTE em eventuais problemas ocorridos durante viagens de serviço, nacionais ou internacionais, incluindo, mas não se limitando a: extravio de bagagens, assistência jurídica em casos de acidentes, assistência médica coberta por seguro específico, entre outros relacionados aos serviços de viagem.

9.1.4. Responsabilizar-se por danos causados diretamente ao Sesc ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não sendo essa responsabilidade excluída ou reduzida pela fiscalização ou acompanhamento do Sesc. Exemplos incluem o reembolso de despesas adicionais decorrentes de falhas da agência, entre outros.

9.1.5. Comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer atraso, paralisação ou problema técnico relacionado à prestação dos serviços contratados, apresentando as respectivas justificativas e adotando as medidas necessárias para sua resolução imediata. As interrupções programadas deverão ser informadas com antecedência mínima de 1 (um) dia, acompanhadas de alternativa viável de atendimento.

9.1.6. Responsabilizar-se por quaisquer ônus e/ou prejuízos provenientes de diferença de tarifa devidos a quaisquer falhas no atendimento, seja por meio de sistema (incluindo falhas intermitentes que venham a causar inconsistência ou a queda das reservas), telefone ou

e-mail ou mesmo desrespeito aos prazos estipulados nesse termo.

- a. Os ônus monetários advindos da falha citada no item anterior deverão ser glosados em fatura em um prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- b. A CONTRATADA será responsável por quaisquer serviços mal executados ou que apresentem incorreções, devendo proceder à sua correção ou substituição, total ou parcialmente, de forma imediata e às suas expensas, seja por iniciativa própria, seja em atendimento às irregularidades apontadas pela CONTRATANTE, conforme os documentos que integram este Termo de Referência.

9.1.7. Repassar integralmente ao CONTRATANTE os descontos e tarifas promocionais obtidos na prestação dos serviços, bem como as comissões, bonificações, cortesias ou outros benefícios obtidos nas passagens aéreas, terrestres, nas diárias de hospedagem e demais serviços.

9.1.8. Instruir seus empregados quanto às atividades contratualmente previstas, orientando- os a não executar tarefas fora do escopo do contrato e a reportar à CONTRATANTE qualquer ocorrência nesse sentido.

9.1.9. A CONTRATADA deverá ainda promover a contínua capacitação e atualização técnica de seus funcionários, de forma a garantir o atendimento às demandas atuais e futuras da CONTRATANTE, bem como às evoluções tecnológicas aplicáveis aos serviços prestados.

9.1.10. Realizar sempre que necessário, mediante solicitação da CONTRATANTE, novo treinamento e capacitação aos usuários designados pelo Sesc, assim como prestar suporte durante a vigência do contrato.

9.2. É vedado à CONTRATADA transferir, no todo ou em parte, ou subcontratar o serviço de agenciamento ou compartilhar, total ou parcialmente, o banco de dados da CONTRATANTE.

Parágrafo único. O banco de dados contendo informações da CONTRATANTE, seus empregados e convidados é de propriedade exclusiva do Sesc Minas Gerais, sendo proibido seu repasse a terceiros, sob pena de rescisão contratual. A CONTRATANTE poderá solicitar, a qualquer tempo e sem restrições, cópia atualizada desse banco de dados.

10. Garantia contratual

10.1. A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da data do recebimento do contrato devidamente assinado, comprovante de constituição de garantia correspondente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato.

Parágrafo único. A garantia poderá ser prestada por meio de caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária, e deverá assegurar, independentemente da modalidade escolhida, o pagamento de:

- a. prejuízos decorrentes do descumprimento total ou parcial do objeto contratual e do inadimplemento das demais obrigações previstas;
- b. multas moratórias e punitivas aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA;
- c. obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pela CONTRATADA.

10.2. A CONTRATANTE está autorizada a reter créditos da CONTRATADA na hipótese de o valor da garantia não ser suficiente para satisfazer o pagamento de alguma das obrigações dispostas nas alíneas supramencionadas.

10.3. Caso permaneça saldo devedor após a utilização da garantia e a retenção de créditos da CONTRATADA, esta deverá efetuar o pagamento do valor remanescente no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, contados do recebimento da respectiva notificação. Decorrido esse prazo sem quitação, a CONTRATANTE poderá adotar as medidas judiciais cabíveis para a cobrança.

10.4. Não serão aceitas garantias na modalidade seguro-garantia em cujos termos não acobertem expressamente os eventos indicados em Parágrafo Único itens a, b e c deste documento.

10.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal, na Conta Poupança e Agência indicada pelo Sesc, com correção monetária, em favor da CONTRATANTE.

10.6. A inobservância e o não cumprimento do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 5% (cinco por cento).

10.7. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias corridos autoriza ao Sesc a promover a rescisão do contrato, por descumprimento ou cumprimento irregular das cláusulas do contrato, nos termos do artigo 40 da Resolução do Sesc em Minas nº 1.593/2024.

10.8. Será considerada extinta a garantia:

- a. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do Sesc, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
- b. no término da vigência deste contrato, caso a CONTRATANTE não comunique a ocorrência de motivos ensejadores do uso da garantia.

10.9. A devolução da apólice, carta fiança ou autorização para levantamento de depósito será realizada no prazo de até 45 (quarenta e cinco) dias corridos, contados da solicitação formal da CONTRATADA.