

## ANEXO IIIA – SISTEMA OPERACIONAL

### 1. Sistema informatizado de passagens aéreas e terrestres, receptivo, hospedagem e demais serviços.

- 1.1** A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem ônus para a CONTRATANTE, acesso a um Sistema de Gestão de Viagens Corporativas, via web, na modalidade self booking, com utilização do e-Ticket, em conformidade com a LGPD e com mecanismos de segurança da informação.
- a. Deverá ser fornecido software na modalidade SaaS (Software as a Service).
  - b. A solução SaaS deve ser hospedada em infraestrutura de nuvem pública ou privada, dotada de certificações internacionais de segurança ISO/IEC 27001:2022, SOC 2, PCI DSS ou equivalentes, garantindo alta disponibilidade, escalabilidade, continuidade de serviço e conformidade com a LGPD.
- 1.2** A CONTRATADA deverá dispor de, no mínimo, um sistema informatizado de gestão de viagens (TMS – Travel Management System), em língua portuguesa, com funcionalidades similares aos sistemas Argo IT ou Lemontech, disponível em plataforma online com acesso 24 horas por dia, 7 dias por semana, compatível com navegadores Chrome e Edge em suas versões mais atuais e estáveis recomendadas.
- 1.3** A verificação do cumprimento das especificações técnicas do sistema informatizado, descritas neste anexo, será realizada mediante apresentação, pela licitante, dos seguintes itens:
- a. declaração formal de conformidade;
  - b. evidências documentais, como certificados, capturas de tela ou links de acesso temporário.
- 1.4** 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. O não atendimento a qualquer requisito considerado essencial implicará inabilitação da proposta. O resultado será registrado em ata, garantindo transparência e isonomia entre os licitantes.

- 1.5** A CONTRATADA deverá realizar, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis a partir da assinatura do contrato, apresentação simulada do sistema informatizado, demonstrando funcionalidades principais, emissão de bilhetes, relatórios e interface de controle.
- 1.6** A CONTRATADA deverá realizar a importação da base de dados da CONTRATANTE e concluir a implantação do sistema em até 30 (trinta) dias.
- a. Neste mesmo prazo, deverá oferecer treinamento e capacitação, presencial e/ou online, aos usuários designados, com entrega de material de apoio e registro de participação. O treinamento presencial ocorrerá na sede administrativa da CONTRATANTE.
- 1.7** Após o término do contrato, a CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE backup completo e integral da base de dados e dos registros de operação, em formato interoperável e aberto, para fins de guarda, auditoria e eventual migração.
- a. O backup deverá ser entregue em até 30 (trinta) dias após o encerramento contratual, assegurando a possibilidade de restauração e consulta independente do sistema.
- 1.8** Em caso de intermitência ou falha do sistema, as reservas deverão ser realizadas pelos canais de atendimento descritos no ANEXO II. Nesses casos, será aplicado o FEE de emissão online, sendo responsabilidade da CONTRATADA manter o sistema operante conforme o objeto contratual.
- a. As reservas realizadas *off line*, por qualquer motivo, deverão ser alimentadas pela agência no sistema de gestão de passagens/vouchers num prazo de até 01 (uma) hora a contar da solicitação de emissão do bilhete/voucher.
- 1.9** Em caso de inoperância do sistema por mais de 02 (dois) dias, a CONTRATADA deverá manter infraestrutura redundante, com ambientes de contingência capazes de assegurar a continuidade operacional do sistema, mitigando indisponibilidades superiores a 2 (dois) dias. A infraestrutura de redundância deverá contemplar, no mínimo, replicação síncrona ou assíncrona de dados, balanceamento de carga e política de recuperação de desastre (Disaster Recovery Plan – DRP) testada periodicamente.

**2. O sistema ofertado deve atender aos seguintes requisitos:**

- 2.1 Permitir acesso via rede mundial de computadores (World Wide Web), sendo compatível com os principais navegadores Chrome e Edge em suas versões mais atuais e estáveis recomendadas.
- 2.2 A CONTRATADA deverá garantir acesso seguro à aplicação web por meio de protocolo SSL (Secure Socket Layer), com certificado digital de servidor emitido por Autoridade Certificadora reconhecida e confiável, devidamente cadastrada na base de certificados padrão dos navegadores Chrome e Edge em suas versões mais atuais e estáveis recomendadas.
  - a. Além disso, o sistema deverá utilizar tecnologias de criptografia de ponta a ponta para proteger dados sensíveis, assegurando a autenticidade, inviolabilidade e integridade das informações, em conformidade com os padrões de segurança da informação e com a legislação vigente, incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 2.3 Capacidade de integração com APIs de fornecedores de viagens e sistemas corporativos, garantindo fluxo contínuo de dados.
- 2.4 Implementação de lógica de negócios automatizada para cadastrar, parametrizar e aplicar políticas de viagem, integrando alertas e aprovações automatizadas, contendo campo próprio para inserção de justificativa por parte do usuário quando a política for violada, incluindo restrições orçamentárias e preferências de classe;
- 2.5 Gestão e auditoria de acordos tarifários, exclusivos para operação da companhia;
- 2.6 Utilização de ferramentas de business intelligence para análises avançadas e visualizações de dados, conforme **itens de verificação** descritos no ANEXO IIIB.
- 2.7 Utilização de gateways de pagamento seguros em conformidade com normas PCI DSS para proteção dos dados financeiros;
- 2.8 Ofertar, sem ônus para a CONTRATANTE, um aplicativo móvel nativo ou responsivo, com as principais funcionalidades já existentes com o sistema, para suportar múltiplas plataformas (Android e IOS), com o mínimo de pelo menos 10 mil downloads, que utilize a internet como canal de acesso, sendo exigida a

utilização de senhas de acesso com armazenamento criptografado por parte dos usuários da CONTRATANTE;

- 2.9** Deve suportar integração SSO (Single Sign-On) com o Microsoft Entra ID, suportando autenticação de usuários através de perfis definidos com base nos grupos a qual pertencem.
- 2.10** Utilização de soluções de armazenamento em nuvem para garantir escalabilidade, acessibilidade e segurança dos dados;
- 2.11** Implementação de rotinas automáticas de backup para garantir a segurança dos dados e a recuperação eficiente em caso de falhas. O backup do sistema deverá ser realizado diariamente, com retenção mínima de 90 (noventa) dias, e cópias armazenadas em localidade distinta da principal (site redundante), assegurando integridade, segurança e restauração eficiente em caso de falhas ou incidentes;
- 2.12** Integração direta com as principais cias aéreas nacionais e internacionais, rede hoteleira, locadora de veículos nacionais e internacionais para acesso a tarifas especiais fornecidas, sem intermediação;
- 2.13** Sinalizar duplicidade de reservas, para todos os tipos de serviços descritos;
- 2.14** Permitir, nas solicitações de serviço on-line e off-line, a consulta e reserva de todos os serviços descritos no ANEXO II do Termo de Referência, no âmbito nacional e internacional, incluindo campo de observações para inserção de informações livres pela CONTRATANTE, quando necessário.
- 2.15** O sistema deverá ter acesso:
  - a. Via GDS – Global Distribution System – Sistema Global de Distribuição;
  - b. NDC (New Distribution Capability): Plataformas que operam com integração NDC;
  - c. Sistemas de reservas hoteleiras: Omnibees, B2B, CMNet, ou outros integrados a GDS;
  - d. OBT (Online Booking Tool): Ferramentas utilizadas pela CONTRATANTE, como descrito no item 1.2.

e. Sistemas de emissão de bilhetes: Plataformas IATA ou integradas a GDS/NDC.

**2.16** O sistema de reservas off line deve permitir aprovação até a data da execução do serviço estando a CONTRATANTE sujeita a verificação de disponibilidade;

**2.17** Compartilhamento de cotação de itinerário por meio de link online com tarifas atualizadas em tempo real. O sistema deve permitir a visualização de todas as emissões independentes da data de realização, contemplando o histórico completo das operações e especificação das alterações;

**2.18** Permitir alteração na mesma ordem de serviço de modo a demonstrar o histórico da operação;

**2.19** Deverá também, possuir categorização onde a CONTRATANTE possa sinalizar no momento da solicitação dos serviços, quais demandas são consideradas EMERGENCIAIS.

**2.20** Permitir a criação de perfis ou grupo de usuários com níveis de acesso definidos, com no mínimo dois grupos:

a. Grupo de Usuários Solicitantes: formado por empregados designados pela CONTRATANTE com atribuição exclusiva de solicitar a reserva para emissão pela própria agência de passagens/voucher;

b. Grupo de Usuários Gestores: formado por empregados da CONTRATANTE, com atribuição de acompanhar a prestação do serviço, emitir passagens/voucher e analisar relatórios;

**2.21** Este ambiente deve permitir criação de subgrupos independentes: Central de Viagens, Diretoria, Turismo Social e outros que sejam necessários.

**2.22** O sistema deverá possuir um módulo gestor, responsável por gerenciar, administrar e acompanhar todos os processos relacionados à gestão de passagens aéreas e demais serviços, conforme as necessidades da CONTRATANTE. Este módulo deverá incluir, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

**2.21.1. Consultas e acompanhamento de serviços:**

- Consulta dos serviços por usuário, com parametrização por nível hierárquico e tipo de serviço;
- Consulta do histórico de transações realizadas no sistema;



CNC | Fecomércio MG  
Sindicatos Empresariais | Senac

- Consulta da tarifação aplicada em qualquer serviço adquirido;

#### **2.21.2. Controle financeiro e orçamentário:**

- Inserção e gestão do saldo contratual, com distribuição por centro de custos;
- Limitação de valores de compras mensais por centro de custos;
- Sistema de gerenciamento e prestação de contas de adiantamentos de viagem (alimentação, ajuda de custo, transporte etc.);

#### **2.21.3. Relatórios e gestão por setor:**

- Relatórios por setor ou entidade, com totalização de quantidades e valores de bilhetes/vouchers emitidos;
- Relatórios analíticos das transações por setor ou entidade;

#### **2.21.4. Gestão de processos:**

- Criação de workflow de aprovação para os serviços solicitados

#### **2.23 O sistema disponibilizado deverá:**

##### **2.21.5. Permitir acesso em única tela de acesso com login e senha;**

- a. Apresentar o **valor exato ou menor** com as companhias aéreas, rede hoteleira e demais serviços – da tarifa e taxas exibidas nos sites das respectivas empresas;
- b. Permitir a **consulta clara, objetiva e funcional, emissão, alteração e/ou cancelamento**, dos seguintes requisitos mínimos:

##### **a) Voos (nacionais e internacionais)**

- a. Listagem de trechos disponíveis, com respectivas companhias aéreas operantes;
- b. Opção de visualização de trechos combinados e desmembrados, permitindo a escolha de alternativas com melhor relação custo-benefício;
- c. Informações sobre tarifas, taxas, classe, horários, escalas e conexões de voos e informações on line de tarifa pública do site das empresas aéreas e valor final proveniente de acordos comerciais da agência com as respectivas empresas aéreas;
- d. Número do voo, horários previstos de partida e chegada;
- e. Tipo de aeronave e classe tarifária disponível (econômica, executiva, entre outras);
- f. Valor total da passagem aérea, com e sem inclusão de bagagem despachada, detalhando os componentes do preço: serviços de transporte aéreo, tarifas

aeroportuárias e tributos arrecadados por meio do transportador, conforme estabelecido pelo Art. 2º da Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, art. X;

- g. Funcionalidade para marcação de assentos, conforme disponibilidade da companhia aérea.
- h. Possibilidade de realização de check-in antecipado, conforme viabilidade de integração do sistema OBT;
- i. O sistema de reservas e emissões de bilhetes aéreos deve ser capaz de sinalizar existência de créditos aéreos não utilizados, que poderão ser debitados na aquisição de novo bilhete, em nome do passageiro no momento da criação e/ou emissão de novos bilhetes;

**b) Hospedagem**

- a. Valores das diárias por hotel, discriminados por tipo de acomodação (individual, dupla, suíte etc.) e período de hospedagem;
- b. Comparativo entre as opções disponíveis, com destaque para custo-benefício, localização e avaliação dos usuários (quando aplicável);
- c. Endereço completo da acomodação, incluindo logradouro, número, bairro, cidade, estado e CEP;
- d. Filtros de busca por cidade e bairro, permitindo a seleção geográfica conforme a necessidade da CONTRATANTE.

**c) Passagens Rodoviárias**

- a. Empresas disponíveis para o trecho solicitado;
- a. Horários de partida e chegada;
- b. Tipos de assento (convencional, executivo, leito);
- c. Tarifas e taxas de embarque;
- d. Política de bagagem e cancelamento;
- e. Visualização integrada com demais modais de transporte.

**d) Seguro Viagem**

- a. Coberturas disponíveis (nacional e internacional);
- b. Valores por pessoa e por período de vigência, com indicação de franquias e limites de cobertura;
- c. Comparativo entre seguradoras, com base em preço, cobertura e reputação;
- d. Funcionalidade para anexar o comprovante de contratação do seguro ao processo de viagem, permitindo rastreabilidade e controle documental.

**e) Locação de Veículos/Fretamento**

- a. Tipos de veículos disponíveis;
- b. Tarifas por período, quilometragem e cobertura de seguro;
- c. Locadoras disponíveis e condições de retirada/devolução;
- d. Campo para observações específicas (GPS, cadeirinha etc.);
- e. Visualização de disponibilidade por cidade e data.

**f) Outras Funcionalidades**

- a. Histórico de cotações e solicitações;
- b. Filtros por tipo de serviço, fornecedor, data, preço, duração de voo, companhia, escalas e destino;
- c. Exportação de dados para relatórios e auditoria;
- d. Integração com sistemas internos (ex: Soft Expert Suítes);
- e. Interface amigável e responsiva para diferentes perfis de usuários.

**2.24** Para todos os tipos de serviços, o sistema deverá destacar:

- a. A menor tarifa do mercado, conforme critérios de economicidade;
- b. Visualização clara da **Política de Alteração e/ou Cancelamento**;
- c. A CONTRATADA deverá assegurar que o sistema disponibilize, de forma clara, objetiva e acessível, todas as informações relativas aos serviços oferecidos pelas companhias aéreas, incluindo:
  - Regras tarifárias aplicáveis;
  - Condições de não apresentação para embarque (no-show);
  - Políticas de remarcação e reembolso, com indicação expressa de eventuais multas e penalidades.

**2.25** Essas informações devem estar organizadas de modo a permitir **imediata e fácil compreensão pelo usuário**, conforme estabelecido na **Resolução ANAC nº 400, de 13/12/2016, art. X**, garantindo transparência e segurança na tomada de decisão durante o processo de compra.

**2.26** Fica vedada a cobrança de quaisquer encargos/sobretaxas, como por exemplo: **ADE, ADEDU, DU, RAT, RAV, SDU, TRAV**, mantendo-se a **remuneração exclusiva por Taxa de Transação (Transaction Fee)**.



Uma vez constatado mark-up, independente do serviço prestado, estará a CONTRATADA sujeita as sanções previstas neste termo e nas cláusulas contratuais, devendo os valores indevidos serem devolvidos em sua integralidade à CONTRATANTE.

**2.27 A CONTRATADA** deve disponibilizar serviço de **Help Desk** para prestar suporte às falhas apresentadas pelo sistema informatizado, provenientes da **CONTRATADA** ou por problemas técnicos do próprio sistema;

a. A CONTRATADA deverá manter serviço de suporte técnico (Service Desk) com atendimento via telefone, e-mail e chat, disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, para registro e acompanhamento de chamados relacionados ao sistema informatizado. Os prazos máximos de atendimento e resolução deverão observar os seguintes parâmetros:

- a) Crítico (sistema inoperante): resposta em até 1 hora e solução em até 4 horas úteis;
  - b) Alta (funcionalidade essencial comprometida): resposta em até 2 horas e solução em até 8 horas úteis;
  - c) Média (impacto parcial): resposta em até 4 horas e solução em até 16 horas úteis;
  - d) Baixa (ajuste, dúvida ou melhoria): resposta em até 8 horas e solução em até 3 dias úteis.
- b. Todos os chamados deverão ser registrados em sistema de gestão de tickets, contendo número de protocolo, nível de criticidade, data/hora de abertura, prazo previsto de resolução e data/hora de encerramento, permitindo acompanhamento e auditoria pela CONTRATANTE.

**2.28 O sistema deverá ainda apresentar as seguintes funcionalidades operacionais:**

- a. interface intuitiva e responsiva, compatível com os navegadores Chrome e Edge em suas versões mais atuais e estáveis recomendadas e dispositivos;
- b. Utilização de tecnologias como IA e OCR para reconhecimento automático de recibos;
- c. Incorporação de um sistema de chat em tempo real diretamente no processo de reservas online para suporte imediato;
- d. Garantia de best fare quando comparado aos sites oficiais das cias aéreas;
- e. Utilização de tecnologias de mapeamento e geolocalização para oferecer



CNC | Fecomércio MG  
Sindicatos Empresariais | Senac

visualizações interativas de itinerários;

- f.** Serviços de mensagens em tempo real (como push notifications) para alertar os viajantes sobre mudanças relevantes;
- g.** Implementação de um sistema de suporte multicanal integrado, permitindo uma experiência de suporte contínua e consistente;
- h.** Implementação de sistemas de comunicação seguros, como APIs RESTful, para uma integração eficaz com fornecedores de serviços de viagem;