

TERMO DE REFERÊNCIA

REQUISIÇÃO: BENNER 65337

(SERVIÇO CONTINUADO SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA)

1. DO OBJETO

A presente licitação tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de reserva, emissão, marcação, remarcação, cancelamento e reembolso de passagens aéreas e reservas de hospedagens. A empresa deverá operar com fornecimento “on line” automatizado por meio de atendimento remoto (e-mail e telefone), com a disponibilização do programa Self-Booking ou similar (via WEB), visando atender a demanda da NUCLEP na prestação dos serviços de fornecimento de passagens aéreas nacionais/internacionais, hospedagem nacional e serviços correlatos, aos seus empregados, prestadores de serviços desde que autorizados pela Diretoria Executiva, Diretores, Conselheiros Fiscais e Administrativos e Procuradores Gerais da Fazenda Nacional (PGFN) que necessitem deslocarem-se exclusivamente em missão de serviço, quando comprovadamente necessário, para qualquer estado da federação ou para o exterior, visando à execução de tarefas ligadas à fiscalização, capacitação, participação em congressos, feiras, audiências judiciais, conferências e planejamentos estratégicos e reuniões técnicas, bem como atender auditores ASME e Assembleias Gerais.

1.1. O serviço de Self-Booking deverá funcionar por meio de um aplicativo que utilize a Internet como canal de acesso, sendo exigida a utilização de senhas de acesso com armazenamento criptográfico por parte de usuários designados pela NUCLEP e que possibilite:

- a) Reserva, remarcação, emissão de passagens (e-tickets) aéreas nacionais e internacionais “On Line” das companhias aéreas que atendam aos trechos e horários solicitados pelos usuários.
- b) Informar aos usuários todas as opções de voos para o trecho e dia pesquisado, destacando a opção mais barata. No caso de a reserva efetuada pelo usuário não for a tarifa mais barata, o sistema deverá possuir um campo específico para que o usuário justifique a escolha.
- c) O sistema deve disponibilizar no mínimo os seguintes itens a serem informados ao serviço de reserva de passagem aérea: nome do passageiro, motivo da viagem, horário, número do pedido, marcação de poltronas, escalas, conexões dos voos e código da reserva.
- d) Permitir a criação de perfis ou grupo de usuários distinguindo-se os solicitantes, com atribuição exclusiva de solicitarem as reservas e posterior emissão, e autorizadores formados por funcionários com a atribuição de autorizar a emissão da passagem e demais serviços pertinentes àquela viagem.
- e) O sistema deverá possuir um módulo gestor que gerencie, administre e acompanhe todos os processos relacionados à gestão de passagens aéreas e hotéis, a ser acessado através de senha por funcionário autorizado. Este módulo deverá ter como principais funcionalidades:
 1. Disponibilizar consulta dos serviços, parametrizado por período e característica de preço.
 2. Consulta do histórico de todas as transações efetuadas no sistema por todos os usuários.
 3. Consulta e relatórios “On Line” dos valores totais das transações.
 4. Consulta e horários de voos e respectivos valores das tarifas disponíveis.

