# RFP

# Contratação de agência de viagens corporativas

1. CONTEXTO

Em 2021 as operadoras de telecomunicações vencedoras do leilão de 5G constituíram a EAF, Entidade Administradora de Processo de Redistribuição e Digitalização de Canais TV e RTV que operacionalizará as metas previstas no edital, sendo responsável por colocar em prática as contrapartidas previstas para a faixa de 3,5 GHz e cujas diretrizes serão dadas pelo Gaispi.

1. CONFIDENCIALIDADE

Todos os participantes convidados a apresentar suas propostas deverão tratar essa RFP e todas as informações aqui contidas como particulares e estritamente confidenciais, regidas pelo Acordo de Confidencialidade, cuja minuta já foi previamente assinada. Uma vez já firmado este documento entre as partes, o participante deverá enviar o documento junto com a resposta dessa RFP.

Ficam os participantes vinculados e obrigados a todas as disposições constantes do Acordo de Confidencialidade desde o momento em que tomem conhecimento da presente RFP.

A cópia e/ou distribuição deste material deverá se restringir exclusivamente aos empregados, prepostos e/ou consultores do participante, envolvidos com a elaboração das propostas. Não será permitida sua distribuição a terceiros que não os expressamente arrolados nesta RFP, no todo ou em partes.

Qualquer violação ao disposto nesta cláusula por parte do participante importa em sua exclusão do processo de fornecimento, sem prejuízo das demais penalidades previstas no Acordo de Confidencialidade.

1. OBJETO

Contratação de agência de viagens corporativa.

1. Finalidade

Devido ao aumento da demanda de viagens, observou-se a necessidade de busca de agência que possa nos assistir com uma plataforma no modelo selfbook para viagens nacionais e internacionais, e que nos possibilite fazer a gestão de viagens de forma ágil e com maior suporte em todas as fases de um roteiro, garantindo tranquilidade aos viajantes e a empresa.

1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS / PRODUTOS
   1. Funcionalidades de gerenciamento

* Assistência presencial nos principais aeroportos. (SP/RJ/BSB)
* Atendimento emergencial aos viajantes e gestor contrato.
* Suporte a remarcação e alterações de voos.
* Cancelamento de emissões (aéreo, hotel e locação de veículos)
* Realização de marcação de assento e assento conforto.
* Inclusão de serviço de apoio para compra de franquia de bagagem.
* Suporte para gestão de documentações para emissão de passaporte, visto ou intermediação com despachantes.
* Apoio para operação de reembolso de bilhete aéreo.
* Assessoria para cotação e fechamento de seguro-viagem.
* Apoio para solicitação de Late check out ou Early check-in.
* Plataforma disponível 7 dias/24h de interface intuitiva aos usuários.
* Ferramenta que possibilite utilização em multi -dispositivos (notebook, celular)
* Integração com sistemas de correio eletrônico e outros serviços de mensagem.
* Disponibilização de perfil de Administrador (inclusão/exclusão de usuários) bem como
* parametrização dos critérios de política interna (Centros de Custos, prazos, e categorias)
* Equipe de suporte ao sistema online e off-line 24 horas para viagens nacionais e internacionais.
* Equipe dedicada a diretoria (VIP), nas marcações de assento, alteração de reservas e reemisões.
* Configuração das premissas definidas nas políticas de viagem e financeira, bem como as particularidades de controles (CC, Projetos, Unidades, etc.) e sinalização para eventos fora da política.
* Flexibilidade para incluir usuários de diferentes modelos de relacionamento com a empresa (contratado CLT, PJ, fornecedor)
* Garantir workflow de alçadas múltiplas de aprovação para os diferentes eventos e para usuários distintos.
* Manter uma política de negociação com terceiros e tarifa acordo (hotéis, cias. Aéreas, locadoras de veículos etc.) em todo território nacional para obter as melhores condições econômicas e ou conduzir de forma específica conforme demanda.
* Emissão de relatórios gerenciais real-time ou periódicos, customizados, referente a utilização dos serviços da plataforma (viagens e despesas) bem como painel de indicadores em BI.
* Modelo de Faturamento unificado, considerando o pagamento direto para agência, que se responsabiliza pelo repasse as companhias aéreas, hoteleiras e demais parceiros.
* Capacitar os usuários para a utilização da plataforma.
* Estar aderente aos requisitos exigidos para cumprimento da Lei de proteção aos dados.
* Modulo de gestão de viagens.
* Pesquisas por meio de filtros com comparativos de preços, possibilidade de priorização de menor custo e demais particularidades (datas/horários)
* Possibilitar emissão online e check-in automático para voos nacionais e internacionais.
* Reservas diárias de hotéis no Brasil e no exterior
* Locação de veículos no Brasil e no exterior
* Equipe de Backoffice disponível 7dias/24h para atendimento telefônico ou virtual (whatsapp) aos viajantes nas tratativas excepcionais de alterações de reservas bem como resolução de problemas durante a viagem;
* Contratação online de seguros de viagem, translado nos aeroportos e serviços assemelhados, assim como quaisquer serviços correlatos
* Controle de bilhetes não voados
* Modulo gestão financeira (adicional desejável)
* Interface com outros sistemas de gestão de ERPs
* Troca de arquivos eletrônicos com o ERP da EAF ou demais sistemas
* Parametrização para configurar as API’s para contabilização dos eventos (adiantamentos e prestação de contas)
* Realização de upload (para a prestação de contas) ou download (para arquivamento) dos documentos de reembolso
* Controle de solicitação e aprovação de adiantamento valores para viagens
* Categorias de reembolso customizáveis
* Armazenar dados offline
* Controle integrado de Reembolso com lançamento dos comprovantes de despesas – Alimentação, taxi, e outras despesas
* Leitura inteligente de comprovante (OCR)
* Controle inteligente de Km
* Conciliação automática de cartão de crédito
* Oferecer soluções para simplificar a gestão financeira das despesas de viagens (ex. cartão pré-pago)

**VOLUME**

Hoje a empresa hoje possui 75 colaboradores sendo 5 diretores para atendimento VIP.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| VOLUMETRIA\* | | | |
|  |  | Nacional | Internacional |
| Bilhete Aéreo | Qtd | 402 | 6 |
| R$ | R$    936.167,53 | R$     98.453,20 |
| Hospedagem | Qtd | 294 | 6 |
| R$ | R$ 234.962,36 | R$  79.009,88 |
| Locação de Veículo | Qtd | 5 |  |
| R$ | R$   4.276,09 |  |

\*a volumetria refere-se à quantidade de emissões e respectivos valores no período de 28/06/2022 a 18/04/2023

**REQUISITOS TÉCNICOS E FUNCIONAIS**

O fornecedor deverá:

Oferecer um grupo de profissionais qualificados para atender a demanda tanto para suporte técnico da plataforma como suporte operacional em viagens, conforme já especificado em item anterior.

1. CONDIÇÕES DE FATURAMENTO / PAGAMENTO

Os serviços prestados serão remunerados conforme o contrato.

Faturamento mínimo a cada 15 dias, mediante apresentação de relatório de utilização e serviços prestados.

Para a emissão da fatura, o gestor do Contrato pela EAF deverá receber e aprovar uma prévia. Nenhuma fatura será paga sem aceitação prévia do gestor do Contrato.

Qualquer irregularidade no processo de faturamento, deverá ser ajustado e reemitido nota, quando necessário.

1. sla

|  |  |
| --- | --- |
| **ATENDIMENTO** | **PRAZO** |
|  |  |
| **Atendimento Operacional Telefônico** | **Chamadas devem ser atendidas em até 30 segundos** |
| **Atendimento Emergencial Telefônico** | **Chamadas devem ser atendidas em até 30 segundos** |
| **Emissão de Bilhete Aéreo** | **30 minutos** |
| **Emissão de Voucher de Hotel** | **30 minutos** |
| **Emissão de Voucher de Carro** | **Até 2 horas** |
| **Reset de Senhas** | **Até 2 horas** |
| **Cotações Nacionais e Internacionais** | **Até 2 horas** |
| **Cotação de Seguro Viagem** | **Até 4 horas** |
| **Outros** | **Conforme negociação** |

1. MULTA

De acordo com a minuta contratual (Padrão EAF) que será encaminhada pela área de compras na abertura da concorrência.

1. DENÚNCIA

O presente contrato poderá ser denunciado, a qualquer tempo, por qualquer uma das partes, mediante comunicação escrita, com antecedência de 30 dias, sem que tal fato implique obrigação de indenização de nenhuma espécie da parte denunciante à denunciada.

1. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

Deverá ser apresentada proposta com especificações técnicas, para subsidiar a análise.

A documentação deverá ser clara, precisa, completa e original, devendo abranger todos os itens componentes do objeto.

Liberação de acesso (Demo) para navegação na plataforma.

Apresentação Institucional e carta referência de empresa cliente, com mais de 24 meses de contrato.

1. VIGÊNCIA DE CONTRATO e reajuste

O prazo de vigência do contrato **será de 12 meses** podendo ser prorrogado automaticamente ao final do período. O reajuste a ser aplicado ao final deste período está condicionado as condições que vierem a ser negociadas no momento da contratação.

1. GESTOR DO CONTRATO

Nome: Luciana Brincalepe

E-mail [Luciana.brincalepe@sigaantenado.com.br](mailto:Luciana.brincalepe@sigaantenado.com.br)

1. COmPRADOR RESPONSÁVEL

|  |  |
| --- | --- |
| Nome: | Katia Bassi |
| Celular: | (11) 91647-2433 |
| E-mail: | [katia.bassi@sigaantenado.com.br](mailto:katia.bassi@sigaantenado.com.br) |

1. InFORMAÇÕES GERAIS

Todo e qualquer custo relacionado ao desenvolvimento desta proposta será de inteira responsabilidade da Contratada.

Durante o processo de negociação, a Contratante (EAF) não se obriga a contratar o objeto da presente RFP podendo desistir da contratação a qualquer momento sem qualquer justificativa.

1. DATA PARA ENTREGA DA PROPOSTA TÉNICA E COMERCIAL:

A proposta deve ser enviada exclusivamente ao comprador, responsável pela contratação, conforme data abaixo:



1. AVALIAÇÃO DE PROPOSTAS

A análise da melhor proposta será feita considerando aspectos técnicos, de qualidade e financeiros. A tomada de decisão pela melhor proposta será efetuada pela área de Compras da Contratante, após análise de custos e respectiva negociação e validação da proposta técnica pela área gestora da Contratante.