

Consulta Pública para Contratação de serviços de Acesso, Busca, Reserva, Emissão e Gestão de Passagens Aéreas com serviços de técnico especializados.

Itens	Descrição dos Requisitos	Empresa		
		Atende?		Se não atende, como atende?
		SIM	NÃO	
2.1.	A prestação de serviços com fornecimento mediante a assinatura básica inicial, com manutenção técnica, de serviços de acesso, Busca (pesquisa) de Trechos e preços, reserva de tarifas, Assentos e Bagagens, emissão, cancelamento de reserva ou bilhete, reembolso, remarcação, consulta à situação do bilhete e gestão de passagens aéreas, realizados trecho a trecho ou ida e volta (round trip), para um ou mais passageiros, de bilhetes nacionais ou no exterior, por meio do Sistema de Concessão de Diárias e Passagens (SCDP).			
2.1.1.	Entende-se por Assinatura Básica Inicial os serviços compostos por todos os requisitos básicos de negócios e tecnológicos para disponibilizar, Configurar e Parametrizar o serviço de Gestão de Passagens Aéreas e disponibilização dos ambientes de testes, homologação e produção.			
2.1.2.	Entende-se por Manutenção Técnica, os serviços referentes a todas as atualizações de bibliotecas, dicionários de dados, evolução do serviço prestado, correções de bugs, correções de patches e demais atualizações de release e versões, inclusive de upgrade das aplicações envolvidas para a prestação de serviços e serviços de atendimento de suporte técnico.			
2.1.3.	Entende-se como Emissão de bilhetes os serviços de tecnologia que permitam a solicitação de Acesso, Busca (pesquisa) de trechos e preços, Reserva de Tarifa, Assentos e Bagagens, Emissão, Cancelamento, Reemissão (Remarcação), Reembolso e Gestão de Passagens Aéreas.			

Planilha1

2.1.4.	A alteração do bilhete emitido (remarcação ou reaproveitamento do bilhete por alteração do trecho, origem, destino, data ou hora) determina a emissão de um novo bilhete de passagem. Será considerada para efeito de pagamento como uma Emissão de bihetes descrito no item 2.1.3.			
2.1.5.	Há que se considerar também que a tratativa direta entre contratante e contratado permitirá a mais rápida implementação de melhorias nas funcionalidades dos sistemas integrados, agilizando o processo, bem como favorecerá evoluções ao processo eletrônico e alterações decorrentes de mudanças na Legislação e/ou mudanças nos serviços das companhias, proporcionando a possibilidade ao gestor de internalizar novas oportunidades do mercado de aquisição de passagens aéreas e implementar recursos funcionais de gerenciamento, monitoramento e auditoria, além de agregar transparência na execução do procedimento. Além disso todos os processos deverão possuir indicativos de sucesso ou não para que possa ser realizada uma integração sem dependência dos serviços pela contratante.			
2.1.6.	Os serviços fornecidos pelas companhias, solicitação de Busca (pesquisa) de trechos e preços, Reserva de Tarifas, Assentos e Bagagens, Emissão, Cancelamento, Reemissão (Remarcação), Reembolso e Gestão de Passagens Aéreas devem respeitar todas as regras existentes da integração com o Sistema de Concessão de Diárias e Passagens – SCDP.			
2.1.8.	A Contratada deverá manter a guarda de todos os XMLs dos serviços realizados pelo SCDP, para que Contratante possa realizar uma auditoria em caso de erros ocorridos a todos os serviços disponibilizados ao SERPRO.			
2.2.	Dos Requisitos Funcionais:			

Planilha1

2.2.1.	Deve permitir conexão com o SERPRO via internet com tunelamento VPN do tipo site to site para interligação com o sistema SCDP - Sistema de Concessão de Diárias e Passagens do Governo Federal desenvolvido e produzido pelo SERPRO, usando tecnologia de WEB Service.			
2.2.2.	Disponer de módulo de administração, que será acessado via interface WEB e que deverá ter as seguintes funcionalidades:			
2.2.2.1.	Cadastramento de usuários que usarão o módulo administrativo.			
2.2.2.2.	Cadastramento de informações para geração dos modelos de faturamento por centro de custo e por pagamento eletrônico.			
2.2.2.3.	Cadastramento de, no mínimo, um office ID junto às companhias aéreas.			
2.2.2.4.	Uso obrigatório de, no mínimo, um tour code.			
2.2.2.5.	Exclusão automática do cálculo da taxa DU.			
2.2.2.6.	Cadastramento de anagramas gerados pelas companhias aéreas.			
2.2.2.7.	Permitir que o SCDP envie informações pertinentes ao seu negócio, tais como número PCDD, informações de SIOG do órgão solicitante, todas associadas aos identificadores de reservas e bilhetes para consulta e a geração de relatórios gerenciais (informações discriminadas: PCDD, data de criação, localizador, identificador do órgão solicitante, companhia aérea, número do voo, origem, destino, Status, tarifa, taxa de embarque, impostos, cartão de pagamento utilizado na compra, titular do cartão, código de autorização do banco, status do bilhete).			

Planilha1

2.2.3.	Disponibilizar o(s) WEB SERVICE(S), sem ônus adicional para a CONTRATANTE, no prazo máximo de 2 (dois) meses após a assinatura do contrato, com as seguintes funcionalidades mínimas:			
2.2.3.1.	WebService que permitam realizar buscas de trechos disponíveis nas companhias aéreas, com as suas devidas credenciais, demandadas pelo SCDP - Sistema de Concessão de Diárias e Passagens do Governo Federal retornando as seguintes informações:			
2.2.3.1.1.	Número da PCDP.			
2.2.3.1.2.	Deslocamento informado : origem e destino.			
2.2.3.1.3.	Código anagrama com as respectivas companhias aéreas.			
2.2.3.1.4.	Identificador do órgão ou usuário referente ao órgão.			
2.2.3.1.5.	Data da Partida.			
2.2.3.1.6.	Data do Retorno.			
2.2.3.1.7.	Tipo de consulta: trecho ida e volta (round trip) ou somente ida (trecho a trecho).			
2.2.3.1.8.	Retornar informações por trecho, com os seguintes requisitos:			
2.2.3.1.8.1.	Companhia Aérea.			
2.2.3.1.8.2.	Número de voo.			
2.2.3.1.8.3.	Data e hora do embarque.			
2.2.3.1.8.4.	Data e Hora de Desembarque.			
2.2.3.1.8.5.	Aeroporto de origem e destino.			

Planilha1

2.2.3.1.8.6.	Tempo de deslocamento.			
2.2.3.1.8.7.	Valor da tarifa e taxa de Embarque : valor pago pelo serviço de transporte aéreo.			
2.2.3.1.8.8.	Taxas e outros serviços.			
2.2.3.1.8.10.	Classe tarifária referente ao trecho.			
2.2.3.1.8.11.	Família Tarifária.			
2.2.3.1.8.12.	Quantidade de escalas e conexões por trechos.			
2.2.3.1.8.13.	Trechos selecionados.			
2.2.3.1.8.14.	Informações do passageiro.			
2.2.3.1.8.15.	Informações para pagamento.			
2.2.3.1.8.16.	Tempo de validade da reserva.			
2.2.3.1.8.17.	Voos que atendam os critérios de busca.			
2.2.3.1.8.18.	Voos com acordos selados com as companhias aéreas e sem acordo com comparativos entre o maior valor e o menor valor praticado.			
2.2.3..1.8.19.	Cada opção de viagem retornada na pesquisa deve conter os valores para as diferentes franquias de bagagem.			
2.2.3.1.8.20.	Cada opção de viagem retornada na pesquisa deve combinar diferentes famílias tarifárias nas companhias aéreas com a mesma franquia de bagagem para que seja enviada ao SCDP sempre o menor preço.			

Planilha1

2.2.4.	Dispor de WebService que permita realizar a reserva e obter dados da reserva de um ou mais passageiros. Retornar a uma lista de objetos "Passagem" que estão associados ao código da reserva, localizador e/ou número do bilhete eletrônico, e identificador do órgão informados como parâmetro.			
2.2.5.	Dispor de WebService que permita realizar o cancelamento de uma determinada reserva, passando o código da reserva e identificador do órgão.			
2.2.6.	Dispor de WebService que com o número do identificador do órgão, código da reserva e Credenciais de pagamento eletrônico, permita a Emissão e pagamento dos bilhetes de passagens aprovadas no sistema SCDP de forma direta com as companhias (self-ticket).			
2.2.7.	Dispor de WebService que permita o cancelamento do pedido de emissão de bilhete ainda não efetivada, através do localizador e/ou número do bilhete eletrônico fornecidos pelas Companhias Aéreas.			
2.2.8.	Dispor de WebService que com o número do identificador do órgão, número do localizador e/ou número do bilhete eletrônico, fornecidos pelas Companhias Aéreas, permita realizar a reemissão (remarcação) dos bilhetes emitidos, sendo que o bilhete original será cancelado e o valor remanescente, conforme aplicação de taxas eventualmente devidas, será utilizado como crédito na emissão de um novo bilhete. O processo de reemissão (remarcação) deve ser o mesmo com todas as companhias aéreas, transparente para o SCDP.			
2.2.9.	Dispor de WebService que como número do identificador do órgão, número do localizador e/ou número do bilhete eletrônico , fornecidos pelas Companhias Aéreas e PCDP, permita o cancelamento de bilhetes.			

Planilha1

2.2.10.	Disponer de Webservice que permita validar o uso (voo realizado, cancelado, com seus respectivos valores, PCDP) do bilhete no momento da prestação de contas classificados por identificador do órgão.			
2.2.11.	Disponer de Webservice que com o número do localizador e/ou número do bilhete eletrônico permita a conciliação dos dados de emissão com as faturas do pagamento eletrônico e fatura das companhias aéreas classificados por identificador do órgão.			
2.2.12.	Disponer de Webservice que com número do identificador do órgão, número do localizador e/ou número do bilhete eletrônico, fornecidos pelas Companhias Aéreas, permita o gerenciamento de reembolsos.			
2.2.13.	Disponer de Webservice que permita recuperar informações para a emissão de relatórios gerenciais (informações discriminadas: PCDP, companhia aérea, Trechos,N] número do voo, tarifa, taxa de embarque, identificador do órgão, impostos).			
2.2.13.	Disponer de Webservice que permita a validação do faturamento dos bilhetes pelo identificador do órgão.			
2.2.14.	Informar ao sistema SCDP, via WEB Service, dados do bilhete emitido, com os seguintes registros:			
2.2.14.1.	Registrar a informação de emissão do bilhete correspondente ao objeto "Passagem" passado como parâmetro, podendo dar prosseguimento ao fluxo se não houver mais bilhetes pendentes de emissão ou rejeição.			
2.2.14.2.	Informar a emissão rejeitada: registrando a informação de rejeição de emissão do bilhete correspondente ao objeto "Passagem" passado como parâmetro, podendo dar prosseguimento ao fluxo se não houver mais bilhetes pendentes de emissão ou rejeição.			

Planilha1

2.2.15.	Permitir o acesso ao sistema do SCDP somente via WEB Service excetuando o modulo de administração descrito no item 2.2.14.			
2.2.16.	Permitir que as informações referentes ao meios de pagamento venham do SCDP.			
2.2.17.	Implementar e manter as regras de negócio de taxas e tributação vigente, discriminando por tributo/taxas nos relatórios e agrupando pelo identificador do órgão a serem apresentados pelo serviço.			
2.2.18.	O sistema deverá retornar para o SCDP o resultado das pesquisas de preços que foi efetivada a reserva, para armazenamento.			
2.2.19.	O sistema deve possuir rotinas de armazenamento das pesquisas que foram efetivadas pelo SCDP com todas as informações contidas no item 2.1.3, que permitam a sua guarda por 12 meses.			
2.2.20.	Obrigatoriamente, permitir integração do sistema com, pelo menos, os sistemas das seguintes companhias aéreas TAM, GOL, AVIANCA e AZUL e, também, com os sistemas integradores AMADEUS, GALILEO e SABRE.			
2.2.21.	Disponibilizar na opção de pagamento eletrônico no formato OTA (Open Travel Alliance), que permita a inclusão de agente que possa ser definido posteriormente pelo demandante do pagamento.			
2.3.	Dos Requisitos Não Funcionais:			
2.3.1.	O Datacenter ser do tipo TIER-III e, obrigatoriamente, estar em produção no território nacional.			
2.3.2.	Disponibilizar, obrigatoriamente, de regime de produção 24 horas por 7 dias.			

Planilha1

2.3.3.	Suportar em media 2.500 (dois mil e quinhentas) conexões simultâneas com o sistema SCDP.			
2.3.4.	Suportar conexões WEB Service com certificado digital de aplicação emitido pelo SERPRO, padrão ICP Brasil.			
2.3.5.	Disponer de redundância da infraestrutura de rede.			
2.3.6.	Disponer de ambiente dedicado de banco de dados para provimento dos serviços a serem contratados.			
2.3.7.	Disponer de redundância da infraestrutura hardware e software.			
2.3.8.	Disponer de todos os requisitos de serviços que implementem backups completos diários, semanais, mensais, e anuais:			
2.3.8.1.	Os mensais e anuais devem ter retenção de 5 (cinco) anos.			
2.3.9.	Assegurar a Implementação de tecnologia de cluster para garantir alta disponibilidade.			
2.3.10.	Deve estar hospedado em infraestrutura que esteja em conformidade com os requisitos de Segurança para Provedores de Serviços em Nuvem de Acordo com a Norma ISO 27017.			
2.3.11.	Todos os dados devem ser persistidos e guardados no Brasil, em qualquer uma das Unidades da Federação.			
2.3.12.	O serviço deve estar em conformidade com os requisitos de Segurança definidos na norma complementar NC14/IN01/DSIC/GSIPR homologada por meio da portaria nº 09, de 15 de março de 2018.			
2.3.13.	Ser copilante ao Padrão PCI conforme ANEXO I - PCI-DSS (Payment Card Industry - Data Security Standard).			

Planilha1

2.3.14.	Dispor de política de paradas programadas o agendamento prévio com o SERPRO e se autorizado esta parada só pode ser realizada nos horários de 1h as 5h da madrugada.			
2.3.14.1.	Quando em parada programada, devidamente justificada, a disponibilidade de SLA não será contabilizada, desde que previamente acordado com o SERPRO.			
2.3.15.	Possuir capacidade de atender até o dobro de conexões simultâneas, definidas em 2.1.4.3, para suportar o pico de serviços.			
2.3.16.	Disponibilizar um SLA de 98,5% (noventa e oito e meio por cento) ao mês.			
2.3.17.	Disponibilizar para o SERPRO o plano de contingência, que fará suas gestões decorrentes das ações descritas.			
2.3.17.1.	O plano de contingência tem que estar aderente ou em conformidade as normas ABNT NBR 15999-1:2007 e ABNT NBR ISO 22301:2013.			
2.3.18.	Implementar uma VPN tipo site to site entre o ambiente do SERPRO e a prestadora de serviço.			
2.3.19.	Disponibilizar serviços WEB para realização de teste e homologação (distintos da produção) de novas versões do SCDP.			
2.3.20.	Quando houver alteração de interface, a contratada deverá comunicar o SERPRO com no mínimo de 10 (dez) dias de antecedência, que o prazo de mudança e produção seja negociado entre o SERPRO e a contratada.			
2.3.21.	Garantir ao SERPRO a auditoria dos códigos fontes e dados usados para a implementação do serviço.			

Planilha1

2.3.22.	Todas as ações realizadas por equipes de suporte, relativas ao sistema, devem ser registradas em log para futuras auditorias, com prazo de retenção mínimo de 1 (um) ano em conformidade com a Lei N° 12.965/14 (Marco civil Internet).			
2.3.23.	Garantir ao SERPRO, quando necessário e solicitado, via interface de sistema, acesso à trilha de auditoria do serviço de busca contratado, respeitando o prazo de até 03 (três) dias úteis para disponibilização do acesso, contendo registro de todas as transações executadas pelo SCDP de forma irrestrita.			
2.3.24.	Os dados e informações do SERPRO sob custódia da CONTRATADA estão categorizadas pelo SERPRO como informações sigilosas, não podendo ser usadas pela CONTRATADA ou fornecidas a terceiros, sob nenhuma hipótese.			