

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

REGISTRO DE PREÇOS PARA FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO TECNOLÓGICA DE GESTÃO DE CANAIS DE VENDA ONLINE (CHANNEL MANAGER), GESTÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM (PMS) E BACKOFFICE PARA HOTELARIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Registro de preços para contratação de empresa especializada para fornecimento de solução tecnológica de gestão de canais de venda online (Channel Manager - CM), gestão de meios de hospedagem (Property Management System - PMS) e backoffice para hotelaria, contemplando o serviço de implantação, customização e suporte para atender o Departamento Regional de Goiás, Departamento Nacional do Sesc e demais Departamentos Regionais participantes da Licitação nos termos do presente instrumento.

2. REGIONAIS PARTICIPANTES

2.1. Departamento Nacional do Sesc

2.1.1. CNPJ: 33.469.164/0001-11

2.1.2. Presidente: José Roberto Tadros

2.1.3. Diretor-geral: José Carlos Cirilo

2.2. Departamento Regional de Goiás

2.2.1. CNPJ: 03.671.444/0001-47

2.2.2. Presidente: Marcelo Baiocchi Carneiro

2.2.3. Diretor Regional: José Leopoldo da Veiga Jardim

2.3. Departamento Regional do Acre

2.3.1. CNPJ: 03.616.827/0001-12

2.3.2. Presidente: Leandro Domingos

2.3.3. Diretor Regional: Márcio Veríssimo Carvalho Dantas

2.4. Departamento Regional de Alagoas

2.4.1. CNPJ: 04.342.459/0001-24

2.4.2. Presidente: Adeildo Sotero

2.4.3. Diretor Regional: Carlos Alberto Marques Pessoa Júnior

2.5. Departamento Regional da Bahia

2.5.1. CNPJ: 03.591.002/0001-90

2.5.2. Presidente: Kelsor Gonçalves Fernandes

2.5.3. Diretor Regional: José Carlos Boulhosa Baqueiro

2.6. Departamento Regional do Ceará

2.6.1. CNPJ: 03.612.122/0001-27

2.6.2. Presidente: Luiz Gastão Bittencourt da Silva

2.6.3. Diretor Regional: Henrique Jorge Javi de Sousa

2.7. Departamento Regional do Espírito Santo

2.7.1. CNPJ: 05.305.785/0001-24

2.7.2. Presidente: José Lino Sepulcri

2.7.3. Diretor Regional: Gutman Uchôa de Mendonça

2.8. Departamento Regional do Maranhão

2.8.1. CNPJ: 04.155.096/0001-18p

2.8.2. Presidente: Maurício Aragão Feijó

2.8.3. Diretora Regional: Rutineia Amaral Monteiro

2.9. Departamento Regional do Mato Grosso do Sul

2.9.1. CNPJ: 03.560.440/0001-91

2.9.2. Presidente: Edison Ferreira de Araújo

2.9.3. Diretora Regional: Regina Ferro

2.10. Departamento Regional do Minas Gerais

2.10.1. CNPJ: 03.643.856/0001-73

2.10.2. Presidente: Nadim Donato Filho

2.10.3. Diretor Regional: Luciano Fagundes

2.11. Departamento Regional da Paraíba

2.11.1. CNPJ: 03.602.934/0001-91

2.11.2. Presidente: Marconi Medeiros

2.11.3. Diretora Regional: Juliana Maria Fernandes P. de M. Silvino

2.12. Departamento Regional do Paraná

2.12.1. CNPJ: 03.584.427/0001-72

2.12.2. Presidente: Darci Piana

2.12.3. Diretor Regional: Emerson Sextos

2.13. Departamento Regional do Pernambuco

2.13.1. CNPJ: 03.482.931/0001-61

2.13.2. Presidente: Bernardo Peixoto dos Santos O. Sobrinho

2.13.3. Diretor Regional: José Oswaldo de Barros Lima Ramos

2.14. Departamento Regional do Piauí

2.14.1. CNPJ: 03.581.526/0001-09

2.14.2. Presidente: Francisco Valdeci de Sousa Cavalcante

2.14.3. Diretor Regional: Francisco Soares Campelo Filho

2.15. Departamento Regional do Roraima

2.15.1. CNPJ: 03.488.834/0001-86

2.15.2. Presidente: Ademir dos Santos

2.15.3. Diretora Regional: Lisiane Gassner Carnetti

2.16. Departamento Regional de Santa Catarina

2.16.1. CNPJ: 03.603.595/0001-68

2.16.2. Presidente: Helio Dagnoni

2.16.3. Diretora Regional: Sandra Regina Casarotto Lindorfer

2.17. Departamento Regional de Sergipe

2.17.1. CNPJ: 03.637.549/0001-80

2.17.2. Presidente: José Marcos de Andrade

2.17.3. Diretora Regional: Maria Aparecida Gonçalves Farias

2.18. Os Regionais Participantes outorgam ao Departamento Regional do Sesc Goiás a realização da licitação na sua plataforma digital (e-licitações do Banco do Brasil) e concordam com as condições da licitação e da contratação estabelecidas no instrumento convocatório, termo de referência e demais anexos. Após a licitação, o Regional Gerenciador enviará os autos do processo para anuência do Regional Participante e assinatura da Ata de Registro de Preços. Os contratos serão assinados por cada Regional Participante segundo as condições contratuais e técnicas estabelecidas no presente processo licitatório.

3. TURISMO SOCIAL NO SESC

- 3.1. O Sesc - Serviço Social do Comércio - surgiu do compromisso de empresários deste setor em colaborar com o cenário social, por meio de ações que proporcionassem melhores condições de vida a seus empregados e familiares e o desenvolvimento das comunidades onde vivem. Sua presença nacional possibilita estar sempre sintonizado com o público, atendendo às demandas conforme as características de cada localidade. Além das unidades situadas nas principais cidades do Brasil e em municípios do interior, o Sesc estende sua ação por meio de unidades móveis.
- 3.2. O Sesc cria oportunidades para que pessoas desenvolvam todo o seu potencial, por meio do acesso à cultura, educação, saúde, esporte, lazer e assistência, em todo o país, ao longo de mais de 7 décadas. São mais de 580 unidades dedicadas a oferecer serviços e ações que melhoram a qualidade de vida dos brasileiros, em especial dos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo.
- 3.3. Em toda as suas ações, a formação de cidadãos mais plenos e participantes da vida do país é o que inspira os quase 36 mil funcionários do Sesc. A diversidade do brasileiro e a imensidão do país se reflete em sua atuação.
- 3.4. Pioneiro e protagonista em turismo social no país, o Sesc oferece passeios e excursões a preços acessíveis, ampliando as possibilidades de lazer do público e estimulando o desenvolvimento econômico de várias localidades. Do turismo ecológico ao turismo cultural, da paisagem rural à praia, as experiências proporcionadas aos clientes, vão além da logística ou o incentivo ao acesso a destinos já consolidados. Os diferenciais do Turismo no Sesc estão nas vertentes da acessibilidade e do aspecto educativo de suas ações, na qualidade dos serviços e na preocupação com a integração e responsabilidade social. Dessa forma, a instituição proporciona experiências às pessoas, gera benefícios às populações locais e valoriza a cultura e o meio ambiente. O conceito de turismo responsável, presente nas ações do Sesc, engloba o desenvolvimento sustentável e a solidariedade, tanto para aqueles que viajam quanto para quem os recebem nos destinos.
- 3.5. O Sesc mantém uma rede com unidades de hospedagem em todas as regiões do país, completando o conjunto de serviços do Turismo Social. São 38 hotéis e pousadas, localizados em 20 estados, que recebem milhares de hóspedes anualmente. Seja em áreas naturais — como praias, serras e importantes biomas brasileiros —, seja em áreas urbanas — como capitais, cidades históricas e destinos culturais —, a oferta de hospedagem da instituição oferece uma estrutura para os turistas conhecerem a cultura local, desfrutando de variadas atividades de lazer. Vale destacar que o presente Termo de Referência tem como objeto a solução tecnológica gestão de canais de venda online (Channel Manager), gestão de meios de hospedagem (PMS) e backoffice para hotelaria para uma parcela das unidades hoteleiras do Sesc, conforme descrito no item 4 do presente documento.

4. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

- 4.1. O Sesc tem buscado a modernização e profissionalização dos seus processos internos. Essa modernização passa pelo processo de transformação digital, ou seja, adaptar a cultura institucional a uma nova realidade, adequar recursos humanos e infraestrutura e fazer uso da tecnologia para melhorar o desempenho, ampliar seu alcance e otimizar os resultados. Para atingir essa modernização, uma das fases é a adoção da tecnologia digital para transformação de processos repetitivos e não-repetitivos, onde o principal objetivo é substituir serviços não digitais ou manuais por atividades digitais ou da substituição de tecnologia já defasada por tecnologia digital mais recente.
- 4.2. A transformação digital em sua essência, significa examinar todos os aspectos de uma empresa e descobrir como modernizá-los, para que possam continuar a evoluir conforme a tecnologia evolui, a empresa que aceitar essas mudanças e se adaptar a um modelo mais ágil, tem o potencial para ter mais sucesso do que nunca.
- 4.3. As novas tecnologias permitem que as empresas automatizem os processos mais simples e eliminem os intermediários dos processos mais complexos. Isso deixa as empresas mais ágeis e permite que elas usem seu capital humano de maneiras mais eficientes.
- 4.4. Atualmente os Departamentos Regionais do Sesc (DDRR) utilizam diversos sistemas para a gestão e controle de seus meios de hospedagem. O Sesc GO utiliza sistemas próprios desenvolvidos pela equipe interna de TI. Cada DR possui autonomia para definir e administrar seu sistema de gestão de meios de hospedagem; alguns utilizam o SNH – Sistema Nacional de Hotelaria, criado pelo Departamento Nacional (DN), e construído com recursos pretéritos para suprir as necessidades dos Departamentos Regionais, para fins de controle dos seus meios de hospedagem. Mais informações, consultar <https://www.sesc.com.br/encontre-uma-unidade/?tipo=hoteisepousadas>. O conjunto de unidades de hospedagem acima listados realizaram o seguinte quantitativo de diárias entre os anos de 2018 a 2021: 2018: 1.516.222 diárias; 2019: 1.541.275 diárias; 2020: 673.506 diárias; 2021: 816.083 diárias.
- 4.5. Assim, entendendo ser necessário descontinuar a sustentação do sistema SNH, o Sesc DN optou por procurar no mercado um software para solução de gestão de meios de hospedagem. A partir da decisão de busca por soluções do mercado, o projeto então tomou abrangência nacional a partir do ensejo de se aplicar unicidade à forma de gestão dos meios de hospedagem Sesc, com vistas à adoção de ferramentas que contribuam para a elevação das taxas de ocupação, facilidade de acesso do público aos serviços de hospedagem e afirmação da força e relevância da rede Sesc de Turismo Social.
- 4.6. Conclui-se que um sistema robusto e unificado de reservas e gestão hoteleira é uma decisão assertiva e proporcionará os seguintes benefícios:
- 4.6.1. Liberação de pessoas importantes para focar nas atividades estratégicas;
 - 4.6.2. Melhorar os controles operacionais;
 - 4.6.3. Uso de tecnologia de ponta devidamente atualizada atendendo as mudanças no mercado de turismo;
 - 4.6.4. Melhoria contínua dos processos, visando as melhores práticas da atualidade;
 - 4.6.5. Simplificação do levantamento de informações concentrando toda informação em um único sistema de gestão;
 - 4.6.6. Substituição de ferramentas manuais por sistemas eletrônicos (controle de frequência);

4.6.7. Melhor previsibilidade orçamentária e financeira por meio de relatórios gerenciais.

5. QUADRO DESCRITIVO E QUANTITATIVOS

- 5.1. A CONTRATADA fornecerá a solução tecnológica e o licenciamento do software, bem como o serviço de implantação e parametrização dos módulos contratados, envolvendo equipe técnica e gerencial com conhecimento na área, conectividade, repositório de informações, segurança da informação e apoio logístico necessário, enquanto o CONTRATANTE utilizará a solução pagando um valor certo por seu efetivo uso, à semelhança do consumo de qualquer serviço. Ou seja, o foco deste modelo é o resultado consubstanciado na efetiva disponibilização da solução, não nos meios necessários para tanto.
- 5.2. A CONTRATADA deverá fornecer serviços de acordo com as quantidades discriminadas na tabela abaixo e conforme especificações técnicas contidas neste documento:

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO - ITEM 1 LICENCIAMENTO DE SOFTWARE / SOLUÇÃO INTEGRADA DE CANAIS DE VENDA ONLINE (CHANNEL MANAGER)	UNIDADE DE MEDIDA	REGIONAIS																	TOTAL			
			AC	AL	BA	CE	ES	GO	MA	MG	MS	PB	PE	PR	PI	RR	SC	SE	MT		RJ		
1.1	Licenciamento de software/solução integrada de Gestão de Canais de Venda Online (Channel Manager) na modalidade SaaS para usuários ilimitados considerando módulos de motor de reservas, atendimento ao cliente, website e gestão da oferta das UH's junto às OTA's (Online Travel Agency) para hotéis com mais de 150 UH's ²	Quantidade de serviços (Número de meios de hospedagem)					1	3	1	2													7
1.2	Licenciamento de software/solução integrada de Gestão de Canais de Venda Online (Channel Manager) na modalidade SaaS para usuários ilimitados considerando módulos de motor de reservas, atendimento ao cliente, website e gestão da oferta das UH's junto às OTA's (Online Travel Agency) para hotéis com mais de 60 UH's e menos (ou igual) que 150 UH's	Quantidade de serviços (Número de meios de hospedagem)				1		1	3			2	2	1	1	2			1	1			15
1.3	Licenciamento de software/solução integrada de Gestão de Canais de Venda Online (Channel Manager) na modalidade SaaS para usuários ilimitados considerando módulos de motor de reservas, atendimento ao cliente, website e gestão da oferta das UH's junto às OTA's (Online Travel Agency) para hotéis com menos (ou igual) de 60 UH's	Quantidade de serviços (Número de meios de hospedagem)			1			2	1		1	1	1	1	1	1							12

Quadro 1: Detalhamento de especificações e quantitativos - Item 1

1 A sigla OTA, no Inglês Online Travel Agency, traduzido para o português significa Agência de Viagem Online, são sites especializados em venda de produtos de viagem para os consumidores interessados no segmento. Dentre os principais exemplos estão a Expedia.com, Decolar.com e Booking.com.

2 Unidades de Hospedagem.

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO - ITEM 3 LICENCIAMENTO DE SOFTWARE / SOLUÇÃO INTEGRADA DE BACKOFFICE PARA HOTELARIA	UNIDADE DE MEDIDA	REGIONAIS																				TOTAL				
			DN																								
			AC	AL	BA	CE	ES	GO	MA	MG	MS	PB	PE	PR	PI	RR	SC	SE	MT	RJ							
3.1	Licenciamento de software/solução integrada de Backoffice para Hotelaria na modalidade SaaS para usuários ilimitados considerando módulos financeiro e administrativo para hotéis com mais de 150 UH's	Quantidade de serviços (Número de meios de hospedagem)			1	3	1																				7
3.2	Licenciamento de software/solução integrada de Backoffice para Hotelaria na modalidade SaaS para usuários ilimitados considerando módulos financeiro e administrativo para hotéis com mais de 60 UH's e menos (ou igual) que 150 UH's	Quantidade de serviços (Número de meios de hospedagem)	1				1			3	2	2	1		2									1	1	1	15
3.3	Licenciamento de software/solução integrada de Backoffice para Hotelaria na modalidade SaaS para usuários ilimitados considerando módulos financeiro e administrativo para hotéis com menos (ou igual) de 60 UH's	Quantidade de serviços (Número de meios de hospedagem)			1			2		1				1	1	1											12

Quadro 3: Detalhamento de especificações e quantitativos - Item 3

SESC GOIÁS
 FL: 28
 ASS.: 6
 SESCO

ITEM	DESCRIÇÃO / ESPECIFICAÇÃO – ITEM 4 SERVIÇOS DE SUPORTE, IMPLANTAÇÃO E CUSTOMIZAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	REGIONAIS																	TOTAL
			DN																	
			AC	AL	BA	CE	ES	GO	MA	MG	MS	PB	PE	PR	PI	RR	SC	SE	MT	
4.1	<p>Suporte pós-implantação da solução envolvendo: Atualização de pacotes de correção dos sistemas; Manutenções preventivas, adaptativas e corretivas; Acompanhamento de atividades de infraestrutura; Deployment de customizações já realizadas entre unidades do Sesc.</p>	Quantidade de serviços	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12	204
4.2	<p>Implantação da solução envolvendo: Parametrização e homologação da solução CONTRATADA junto aos usuários-chave; Treinamento aos usuários-chave; Implantação e operação assistida.</p>	Quantidade de serviços	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
4.3	<p>Customização sob demanda de melhorias envolvendo: Desenvolvimento de integrações com sistemas legados; Desenvolvimento de novas funcionalidades ou melhoria das existentes; Criação ou modificação de relatórios.</p>	Quantidade de horas	-	-	-	-	450	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	900	1,350	

Quadro 4: Detalhamento de especificações e quantitativos – Item 4

5.3. A proposta deverá contemplar o uso e suporte técnico do serviço para todos os colaboradores indicados pelo Sesc para operação do sistema na sua rede de meios de hospedagem conforme listado abaixo:

#	Estado	Meio de Hospedagem	UH's
1	AC	Sesc Cruzeiro do Sul	63
2	AL	Sesc Guaxuma	58
3	BA	Sesc Piatã	80
4		Sesc Itaparica	81
5	CE	Sesc Iparana	153
6		Sesc Garapani	547
7	ES	Sesc Praia Formosa	556
8		Sesc Domingos Martins	312
9		Sesc Caldas Novas	309
10	GO	Sesc Pirenópolis	40
12		Sesc Jataí ³	100
13		Sesc Cidade de Goiás ⁴	33
14	MA	Sesc Olho d'água	53
15		Sesc Ouro Preto	191
16		Sesc Venda Nova	236
17	MG	Sesc Contagem Betim	85
18		Sesc Poços de Caldas	76
19		Sesc Araxá	80
20	MS	Sesc Bonito	46
21	MT	Sesc Pantanal	142
22	PB	Sesc Cabo Branco	60
23		Sesc Garanhuns	110
24	PE	Sesc Triunfo	80
25		Sesc Guadalupe	134
26		Sesc Caiobá	137
27	PR	Sesc Cascavel	72
25	PI	Sesc Oeiras	38

³ Sesc Jataí não está em funcionamento. Em fase de análise de viabilidade econômica e financeira. Previsão de abertura em 2023.

⁴ Sesc Cidade de Goiás não está em funcionamento. Em fase de análise de viabilidade econômica e financeira. Previsão de abertura em 2023.

#	Estado	Meio de Hospedagem	UH's
28		Sesc Praia	84
29	RR	Sesc Tepequem	24
30		Sesc Lejes	63
31	SC	Sesc Blumenau	50
32		Sesc Cacupé	105
33	SE	Sesc Atalaia	60
34	ESEM DN	Escola Sesc (ESEM)	80
TOTAL			4.375 UH's

Quadro 5: Meios de Hospedagem e Quantidade de UH's

- 5.4. Os valores a serem apresentados na proposta comercial e no processo licitatório deverão considerar o período de 12 (doze) meses.
- 5.5. Os serviços "Licenciamento de software / solução integrada de canais de venda online - CHANNEL MANAGER (Item 1)", "Licenciamento de software / solução integrada de gestão de meios de hospedagem - PMS (Item 2)", "Licenciamento de software / solução integrada - BACKOFFICE (Item 3)" e o serviço "Suporte pós-implantação (Item 4.1)" serão pagos em parcelas mensais, todos após a conclusão integral da "Implantação da Solução (Item 4.2)", durante a vigência do contrato e a utilização dos serviços; Os serviços "Implantação da Solução (Item 4.2)" e "Customização sob demanda (Item 4.3)" serão pagos mediante a conclusão dos referidos serviços.
- 5.6. Para nenhum dos itens a serem contratados haverá pagamento adicional atrelado ao volume financeiro de reservas, quantitativo de reservas ou volume de clientes atendidos. Os pagamentos serão realizados em parcelas com valor pré-fixado de acordo com as condicionantes estabelecidas nos quadros de detalhamento de especificações e quantitativos e no item 5.2.
- 5.7. Todas as despesas e custos diretos e indiretos necessários à prestação dos serviços do objeto ora licitados correrão inteira e exclusivamente por conta da futura CONTRATADA. As despesas relacionadas a hospedagens e passagens ocorrerão às custas do CONTRATANTE observando a política de viagens formalmente estabelecida.
- 5.8. Todos os requisitos funcionais e não-funcionais devem estar aptos a serem entregues no momento da assinatura do contrato, salvo exceções que estão expressamente identificadas no Termo de Referência (alguns requisitos poderão ser atendidos num prazo de até 90 dias após a assinatura do contrato).

6. JUSTIFICATIVA PARA LICITAÇÃO CONJUNTA

- 6.1. Segundo o Prof. Jacoby Fernandes⁶, "as compras compartilhadas são aquelas nas quais mais de um órgão se juntam para que um deles realize uma licitação para a contratação de um conjunto de produtos e/ou serviços de modo a atender a necessidade de todos os

⁶ Extraído de <https://jacoby.pro.br/site/1-as-compras-compartilhadas-e-as-vantagens-para-a-administracao-publica/> em 03 de fevereiro de 2022.
 RUA 31A, DD 26A, LI 27E, Nº 43 • ST. AEROPORTO • CEP 74075-410 • GOIÂNIA - GOIÁS

envolvidos. Para a realização desse tipo de contratação, é preciso que os órgãos interessados estejam em sintonia para o sucesso do modelo. Inicialmente, é preciso identificar necessidades comuns aos órgãos participantes. Na sequência, deve-se definir quem vai gerenciar o processo de contratação e a ata dele resultante, definir os quantitativos de que cada participante necessita, elaborar um único Termo de Referência englobando a necessidade de todos e, então, realizar uma única licitação. A regra geral é que a licitação seja na modalidade pregão, do tipo menor preço, de forma eletrônica, para registro de preços. Como resultado dessa licitação, é assinada uma ata de registro de preços, a partir da qual cada participante assina um ou mais contratos de acordo com suas necessidades. Cada participante gere os seus próprios contratos, comunicando ao órgão gerenciador qualquer anormalidade observada durante a sua execução."

- 6.2. De acordo com o Blog da Zênite⁶, "(...) a fim de assegurar os ganhos com as compras compartilhadas e ao mesmo tempo garantir a legalidade do procedimento, algumas cautelas merecem ser observadas pela Administração como: a) elaboração de planejamento (definição da necessidade, identificação da solução, pesquisa de preços) pelas entidades envolvidas; b) comprovação de vantagem da medida para todos os que pretendem tomar parte no certame conjunto; c) formalização de um convênio/termo de cooperação ou instrumento semelhante por parte dos órgãos e/ou entidades interessadas e d) submissão dos envolvidos ao mesmo conjunto de normas que disciplinam os processos de contratação pública."
- 6.3. Nesse sentido, a prática de licitação conjunta ou compras compartilhadas não é novidade na Administração Pública. Os benefícios das compras compartilhadas, conforme constam, como exemplo, no site do Ministério da Economia (<https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/gestao/central-de-compras>) resultam em economia de esforços através da redução de processos repetitivos, redução de custos por meio da compra concentrada de maiores quantidades (economia de escala), além da facilidade de manutenção e uso decorrente da padronização de equipamentos e soluções adquiridos conjuntamente.
- 6.4. A licitação será realizada em lote único, considerando os 4 (quatro) itens e todos os Departamentos Regionais aderentes à licitação, conforme tabela apresentada no item 4.2 deste Termo de Referência. A CONTRATADA deverá oferecer proposta contemplando todos os itens que compõem a contratação e todos os Departamentos Regionais em que os serviços serão realizados.
- 6.5. A CONTRATADA se compromete a praticar os termos comerciais ora avençados e previstos nos instrumentos do procedimento licitatório (Termo de Referência, Edital e Minuta de Contrato) para todas as Instituições que desejarem aderir ao presente instrumento (Departamento Nacional e Departamentos Regionais). A adesão ao registro de preço ocorrerá nos moldes do que está explicitado no item 6 do presente documento.
- 6.6. Cada Instituição Participante da Ata de Registro de Preços (Departamento Nacional e Departamentos Regionais) firmará contrato independente em seu nome e sob sua responsabilidade exclusiva com a CONTRATADA, não figurando o Sesc-DN ou o Sesc-GO, de qualquer forma como devedor solidário ou garantidor de qualquer tipo de cumprimento de obrigação ou responsabilidade.

7. REGISTRO DE PREÇO

⁶ Extraído de <https://zenite.blog.br/licitacoes-conjuntas-dever-de-licitar-e-a-eficiencia-na-contratacao-publica/> em 03 de fevereiro de 2022.

- 7.1. O registro de preço poderá ser objeto de adesão por outro departamento da instituição que não tenha participado do procedimento licitatório e outro serviço social autônomo, desde que nas mesmas condições firmadas com o Sesc, nos termos da Resolução 1.252/2012 (Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc).
- 7.2. O Aderente (Regional que adere à ARP) informará ao Gerenciador o seu interesse em aderir a Ata de Registro de Preço. O Gerenciador (Regional que executa a licitação) indicará ao Aderente os quantitativos dos bens/serviços previstos no instrumento convocatório, o fornecedor, as condições em que tiver sido registrado o preço e o prazo de vigência do registro.
- 7.3. As aquisições por Aderente não poderão ultrapassar 100% dos quantitativos previstos no instrumento convocatório.
- 7.4. As razões da conveniência de aderir ao registro de preço cabem ao Aderente.
- 7.5. O pedido de adesão ao Gerenciador e a contratação da aquisição de bens ou serviços pelo Aderente com o fornecedor deverão ser realizadas durante a vigência do registro de preço.
- 7.6. O fornecimento ao Aderente deverá observar as condições estabelecidas no registro de preço e não poderá prejudicar as obrigações assumidas com o Gerenciador e com os Aderentes anteriores.
- 7.7. O fornecedor poderá optar por não contratar com o Aderente.
- 7.8. O Registro de preço poderá ser renovado nos termos da Resolução 1.252 (Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc).

8. JUSTIFICATIVA DO AGRUPAMENTO DA LICITAÇÃO EM LOTE ÚNICO E DA POSSIBILIDADE DE SUBCONTRATAÇÃO

- 8.1. O Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação discorre de maneira extensa sobre o assunto, estabelecendo a seguinte definição: "A solução de TI concebida deve incluir todos os elementos necessários para, de forma integrada, gerar os resultados pretendidos para atender à necessidade da contratação. Como foi exposto no item "2.1. Conceito de solução de TI" do Guia, uma solução de TI normalmente engloba mais elementos do que, por exemplo, somente o desenvolvimento de um sistema, a contratação de licenças de um software ou a contratação de um equipamento."
- 8.2. Em complemento, conforme consta no Processo nº 194/2000 do TCDF, da lavra do Professor Jorge Ulisses Jacoby Fernandes, o qual ensina que "a regra do parcelamento deve ser coordenada com o requisito que a própria lei definiu: só se pode falar em parcelamento quando há viabilidade técnica para sua adoção. (...) Um exame atento dos tipos de objeto licitados pela Administração Pública evidencia que embora sejam divisíveis, há interesse técnico na manutenção da unicidade, da licitação ou do item da mesma. Não é, pois, a simples divisibilidade, mas a viabilidade técnica que dirige o processo decisório. (...) Se um objeto, divisível, sob o aspecto econômico for mais vantajoso, mas houver inviabilidade técnica em que seja licitado em separado, de nada valerá a avaliação econômica. Imagine-se ainda esse elementar exemplo do automóvel: se por exemplo as peças isoladamente custassem mais barato, mesmo assim, seria recomendável o não parcelamento, pois sob o aspecto técnico é a visão do conjunto que iria definir a garantia do fabricante, o ajuste das partes compondo todo único, orgânico e harmônico".

- 8.3. Segundo Marçal Justen Filho, "a obrigatoriedade do fracionamento respeita limites de ordem técnica e econômica. Não se admite o fracionamento quando tecnicamente isso não for viável ou, mesmo, recomendável. O fracionamento em lotes deve respeitar a integridade qualitativa do objeto a ser executado. (...) a unidade do objeto a ser executado não pode ser destruída através do fracionamento" (JUSTEN FILHO, Marçal. Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos. 11.ed. Brasília: 2005, Dialética).
- 8.4. Carvalho Carneiro esclarece acerca do conceito de viabilidade técnica e econômica, informando que "a viabilidade técnica diz respeito à integridade do objeto, não se admitindo o parcelamento quando tal medida implicar na sua desnaturação, onde em risco a satisfação do interesse público em questão" (CARNEIRO, Daniel Carvalho. O parcelamento da contratação na lei de licitações. Revista Diálogo Jurídico, ano IV, n.3., setembro/2004, p.85/95).
- 8.5. Em suma, Tribunais de Contas têm entendido que o não-parcelamento da licitação é possível, desde que seja comprovado pela Administração a inviabilidade técnica e econômica do parcelamento e da divisibilidade do objeto. O TCU, no Acórdão no 732/2008, se pronunciou no sentido de que "a questão da viabilidade do fracionamento deve ser decidida com base em cada caso, pois cada obra tem as suas especificidades, devendo o gestor decidir analisando qual a solução mais adequada no caso concreto".
- 8.6. Nesse sentido, o agrupamento dos itens em LOTE ÚNICO do processo em análise é imprescindível sob pena de prejudicar a gestão integrada das entregas para garantir a satisfatória execução do projeto. Os itens deste certame foram agrupados em LOTE ÚNICO devido à sua necessidade de integração e sua interdependência, ou seja, a exigência de compatibilidade entre as partes e gestão integrada das entregas para garantir o seu funcionamento, dado que a sua implementação é bastante complexa.
- 8.7. Além do supramencionado, no modelo de atendimento adotado, a não-separação em itens distintos se deu devido à necessidade de ser uma solução completamente integrada que possa tratar as especificidades de cada um dos itens de acordo com as suas métricas, acordos de nível de serviço, especialização de equipes de profissionais, regime de atendimento, além da específica contribuição de cada item para o resultado final da contratação. Neste sentido, o objeto possui características de dependências entre os serviços a serem prestados, sendo certo que seu parcelamento aumentaria os riscos de execução insatisfatória do serviço.
- 8.8. Quando analisado sob os aspectos técnicos, percebe-se o relacionamento e a interdependência entre produtos e os serviços a serem contratados, onde não se faz possível estabelecer os limites, por serem extremamente tênues, de onde se iniciam e terminam as repercussões entre um e outro. Destaca-se aqui a imprescindibilidade da integração entre a solução tecnológica de Gestão de Meios de Hospedagem (PMS) e Gestão de Canais de Venda Online (Channel Manager). Do ponto de vista funcional, é fundamental a disponibilização das informações de oferta oriundas da solução de PMS (informações das UH's, disponibilidade, características, etc.) no Channel Manager, para que o cliente tenha condições escolher as opções e efetuar a compra. Por outro lado, após a efetivação da compra, os dados dos clientes e demais hóspedes que compõem a reserva precisam estar disponíveis nos módulos de Gestão de Meios de Hospedagem (PMS) para check-in e gestão da estadia. Tanto a solução tecnológica de Gestão de Meios de Hospedagem (PMS) quanto Gestão de Canais de Venda Online (Channel Manager) precisam estar integrados com o backoffice para hotelaria, para operacionalização das rotinas financeiras e administrativas. Essas integrações são críticas para a agilidade e segurança no processo e sua inobservância parcial ou total pode gerar diversos prejuízos operacionais, implicando inclusive na impossibilidade da execução da venda online. Fazer aquisição e implantação das soluções em processos licitatórios distintos podem trazer

prejuízos à disponibilidade, sustentação, o atendimento aos usuários e melhoria contínua dos ambientes, bem como a garantia de entrega de informação com qualidade e a disponibilização de ferramentas de inteligência de negócio para os gestores e usuário.

8.9. Importante considerar que há fornecedores e soluções especializadas em Gestão de Meios de Hospedagem (PMS) / Backoffice para hotelaria e outros especializados em Gestão de Canais de Venda Online (Channel Manager). Há menos fornecedores que possuem condições técnicas de atender todas as soluções considerando os requisitos funcionais exigidos neste Termo de Referência. Dessa forma, visando não estabelecer nenhuma restrição de competitividade no âmbito do presente processo licitatório, estabelece-se a permissão para SUBCONTRATAÇÃO.

8.10. Conforme extraído do site da Zênite⁷, a subcontratação ocorre quando o particular contratado pela Administração transfere a execução de partes do objeto terceiro por ele contratado e que não mantém vínculo contratual com a Administração. Trata-se, portanto, de uma relação jurídica de natureza civil, própria e autônoma em relação àquela firmada com a Administração, a qual vincula apenas o contratado e o subcontratado, cabendo, contudo, à Administração contratante autorizar sua formação no caso concreto, quando admitida nos instrumentos convocatório e contratual.

8.11. O projeto deverá ser implementado de forma a garantir a compatibilidade de acesso às informações tratadas por ela em relação às políticas de segurança do Sesc-GO, podendo ser admitida a subcontratação de partes do objeto contratual até o limite de 40%, desde que mantida a responsabilidade do CONTRATADO perante o CONTRATANTE, sendo vedada a subcontratação com licitante que tenha participado do procedimento licitatório, nos termos do Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc. Observadas as demais condições deste Termo de Referência, o julgamento desta licitação será feito pelo critério Menor Preço Global.

9. ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 1 - LICENCIAMENTO DE SOFTWARE / SOLUÇÃO INTEGRADA DE CANAIS DE VENDA ONLINE (CHANNEL MANAGER)

9.1. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

9.1.1. A solução deverá ser ofertada no modelo SaaS (Software as a Service - Software como Serviço) com arquitetura do software front-end, arquitetura do software back-end e banco de dados 100% em nuvem (cloud computing).

9.1.2. Toda a infraestrutura de servidor de hospedagem em nuvem deverá ser fornecida e mantida pelo fornecedor sem custos adicionais.

9.1.3. A solução deverá ser baseada em plataforma WEB. Entende-se por plataforma WEB, sistema desenvolvido e interpretado por navegadores WEB.

9.1.4. Disponibilização de banco de dados do SISTEMA de forma isolada e exclusiva para o CONTRATANTE, devendo prover ambiente redundante que garanta a alta disponibilidade do SISTEMA e das informações armazenadas da CONTRATANTE.

Extraído de: <https://zenite.blog.br/serao-possivel-a-subcontratacao-de-parcela-do-objeto-nao-se-exigir-documentos-de-habilitacao-do-subcontratado-tais-documentos-serao-os-mesmos-exigidos-dos-participantes-da-licitacao/> em 06 de abril de 2022.

- 9.1.5. Ambiente para homologação e testes gerenciado pelo fabricante com capacidade para executar as tarefas de homologação por múltiplos usuários com disponibilidade 24 x 7.
- 9.1.6. Ferramenta de auditoria e rastreabilidade de alteração de dados.
- 9.1.7. Geração de trilhas de auditoria com registros das transações efetuadas, que permita identificar quem realizou as operações com data, hora e local, com consulta possível apenas para administradores ou em módulo administrativo.
- 9.1.8. Ambiente multiusuário, com senha para privilégios específicos de acesso. Ainda, deve exibir apenas as funcionalidades que o usuário tem acesso, conforme seu nível de acesso. O sistema deverá realizar a expiração de sessão por tempo de inatividade.
- 9.1.9. Solução deverá ser ativada com as funcionalidades de multi-empresa, multi-estabelecimento e multiusuário, com estrutura de hierarquia.
- 9.1.10. Solução não deve possuir nenhum tipo de bloqueio quanto ao número de usuários que poderão acessá-la simultaneamente.
- 9.1.11. A solução deverá permitir integração com outros sistemas em uso da CONTRATANTE, preferencialmente por meio de API's ou tecnologia similar. Caso as API's padrões da solução PMS não atenderem 100% da necessidade, estas poderão ser adaptadas via customização.
- 9.1.12. A solução deverá permitir exportação e/ou importação principais tabelas cadastrais do sistema, em caso de haver necessidade não contemplada pelas rotinas padrões do sistema, estas necessidades poderão ser adaptadas via customização.
- 9.1.13. Os dados tratados pela solução devem ser protegidos mesmo considerando o ambiente de solução em nuvem, e deve dar suporte as novas definições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/18). A solução deve manter requisitos de segurança compatíveis com as melhores práticas de mercado, garantidos pelo fabricante da plataforma e tecnologia de computação em nuvem responsável por abrigar a solução.
- 9.1.14. Visualização de relatórios em tela, impressões e exportação no mínimo nos formatos Microsoft Excel, TXT e PDF.
- 9.1.15. A solução deve permitir realizar de forma segura o upload/download de dados, utilizando os protocolos SSL e HTTPS.
- 9.1.16. Solução deve ser executada nos seguintes navegadores (browsers) de maneira responsiva: Microsoft Edge versão 93 ou superior; Mozilla Firefox versão 13 ou superior; Google Chrome versão 21 e superior; Safari versão 14 ou superior.
- 9.1.17. Não será permitida a instalação de nenhum plugin, extensão ou qualquer outra aplicação além dos navegadores mencionados acima para que o software seja utilizável.
- 9.1.18. Quando houver, os aplicativos mobile devem ser compatíveis com o sistema operacional Android.
- 9.1.19. O serviço deve ser prestado totalmente em português brasileiro, incluindo interfaces, menus, relatórios e manuais que porventura sejam compartilhados com os usuários do Sesc.
- 9.1.20. O sistema deverá possuir interface intuitiva e amigável, respeitando padrões de usabilidade utilizados no mercado de maneira a atender às necessidades e preferências do maior número possível de pessoas com restrição cognitiva.

- 9.1.21. Deverá contemplar fornecimento de acessos de usuários operadores (equipes administrativas e operacionais dos hotéis), contemplando os usuários que irão alimentar informações, executar consultas à base de dados, emitir relatórios, gerenciar informações e atuar no processamento de rotinas pertinentes à Gestão Hoteleira.
- 9.1.22. Deverá contemplar fornecimento de acessos de usuários administradores que irão realizar atividades de administração, configuração, parametrização e atividades especializadas de TI.
- 9.1.23. A solução deverá contemplar um módulo de gestão de permissões com níveis de acesso às funcionalidades do sistema como usuário operador e administrador.
- 9.1.24. O motor de reserva deverá possuir layout responsivo com boa usabilidade para dispositivos móveis.

9.2. REQUISITOS FUNCIONAIS

9.2.1. MOTOR DE RESERVAS:

- a) O sistema deve permitir a busca das seguintes informações do PMS:
 - Hotel.
 - Disponibilidade de UHs por:
 - Período.
 - Tipos de acomodação.
 - Categoria de cliente.
 - Tipo de hóspede.
 - Número de hóspedes por acomodação.
 - Tarifas cadastradas.

- b) O sistema deve aplicar a tarifação de cada UH disponibilizada, considerando:
 - Tarifa da categoria de maior predominância dentre os integrantes da UH, com priorização daquela de menor valor para reservas com a mesma quantidade de integrantes de categorias distintas. Exemplo: 2 Trabalhadores do Comércio/Dependente + 1 Público em Geral = tarifa de Trabalhador do Comércio/Dependente; 1 Trabalhador do Comércio/Dependente + 3 Público em Geral = tarifa de Público em Geral; 1 Trabalhador do Comércio/Dependente + 1 Público em Geral = tarifa de Trabalhador do Comércio/Dependente; 1 Trabalhador do Comércio/Dependente + 1 Conveniado + 1 Público em Geral = tarifa de Trabalhador do Comércio/Dependente; 2 Conveniados + 1 Público em Geral = tarifa de Conveniado.
 - Faixa etária de cada cliente.
 - Tipo de cliente.
 - Tipo de acomodação.

- Número de hóspedes na acomodação.
- Flutuação em períodos alternados.
- Sazonalidade.

c) O sistema deve permitir que o cliente realize, online:

- Consulta de disponibilidade por:
 - o Hotel de destino.
 - o Data de entrada e de saída.
 - o Quantidade de UHs.
 - o Quantidade de hóspedes por UH.
- Reserva por tipo de UH.
- Pagamento a vista com cartão de crédito ou boleto. Esse requisito deverá ser atendido num prazo de até 90 dias após a assinatura do contrato.
- Pagamento a vista com cartão de débito ou PIX. Esse requisito deverá ser atendido num prazo de até 90 dias após a assinatura do contrato.
- Pagamento parcelado com cartão de crédito ou boleto. Esse requisito deverá ser atendido num prazo de até 90 dias após a assinatura do contrato.
- Confirmação de reserva.
- Cancelamento de reserva.
- Alteração de reserva ou interface que permita que a alteração feita no sistema de gestão hoteleira seja replicada no motor de reservas.

d) O sistema deverá disponibilizar telas ou relatórios que apresentem as reservas não concluídas (que não foram pagas ou abandonadas).

e) O sistema de reservas online deve automaticamente inserir as reservas confirmadas no sistema de gestão hoteleira.

f) O sistema de reservas online deve também integrar automaticamente com o sistema de gestão hoteleira, de modo a atualizar nos dois sistemas qualquer ação e/ou alteração realizada numa reserva.

g) O sistema deve permitir o anexo de documentos digitalizados às reservas e/ou cadastro dos clientes.

h) O sistema deve permitir a emissão relatórios das vendas online (com dados do cliente, número da reserva, unidade, valor data da hospedagem, forma de pagamento).

i) O sistema deve permitir a consulta das parcelas não quitadas para o controle das reservas que não foram confirmadas através do pagamento.

- j) O sistema deve permitir também a aplicação de diversos tipos de tarifas em uma mesma reserva para uma mesma UH, conforme a composição dos seus integrantes.
- k) O sistema deverá apresentar resumo da reserva, no momento da compra e após a finalização, especificando tarifa aplicada, conforme a categoria de maior predominância.
- l) O sistema deve, mediante comando do usuário, realizar o envio automático para o cliente do voucher/documento de confirmação de reserva através de e-mail cadastrado.
- m) O sistema deve permitir a consulta da quantidade de Unidades Habitacionais disponíveis de qualquer hotel cadastrado.
- n) O sistema deve possuir funcionalidade de solicitação de reservas para grupos (Quantidade mínima: 10 UH's pagantes)⁸, que precisará ser aprovada pela equipe da Central da Reservas antes da sua efetivação.
- o) O sistema deve possuir funcionalidade de realização de web check-in e preenchimento da FNRH anterior ao ingresso do hóspede no hotel. Esse requisito deverá ser atendido num prazo de até 90 dias após a assinatura do contrato.
- p) O sistema deve permitir a venda de produtos ou serviços agregados à hospedagem no momento da reserva e do web check-in. Esse requisito deverá ser atendido num prazo de até 90 dias após a assinatura do contrato.

9.2.2. GESTÃO DE RECEITAS

- a) O sistema permitir filtrar reservas a confirmar com deadline de pagamento e confirmadas garantidas e não garantidas.
- b) O sistema deve permitir a realização da baixa e cancelamento da previsão das parcelas de pagamento lançados na reserva e devolução das parcelas já recebidas, ou seja, ao ser devolvido um valor constante na reserva, o saldo deve ser zerado e o pagamento estornado, porém, a ocorrência da devolução deve permanecer registrada.
- c) O sistema deve permitir cancelar reservas, automaticamente e/ou manualmente, por falta de pagamento ou cancelamento automático de reservas por falta de conclusão durante a sua realização.
- d) O sistema deve permitir lançar penalizações (no-show, cancelamento, etc.) de acordo com as políticas do hotel.
- e) O sistema deve permitir lançar taxas extras (early check-in, late check-out, etc.) de acordo com as políticas do hotel.
- f) O sistema deve permitir o controle de cobrança de no-show.
- g) O sistema deve permitir a aplicação de descontos (parcial ou 100% do valor) na reserva, por percentual ou valor bruto, sobre os valores constantes das tabelas cadastradas (tarifário vigente).
- h) O sistema deve garantir segurança e confidencialidade dos dados de cartão de crédito e demais informações financeiras dos hóspedes.

⁸ Conforme Política de Reservas dos Meios de Hospedagem do Sesc.

- i) O sistema deve permitir a integração com a Nota Fiscal eletrônica de acordo com os parâmetros específicos de cada município. Caso não possua esta integração, deverá ser implementada sem ônus para o contratante, desde que o município em questão possua tal serviço.
- j) O sistema deve disponibilizar telas e relatórios para gerenciamento de receitas (Revenue Management) utilizando inteligência de dados.
- k) O sistema deve permitir a realização da baixa e cancelamento da previsão das parcelas de pagamento lançadas na reserva e estorno das parcelas já recebidas, sempre mantendo o histórico das ações executadas. O sistema deverá permitir também a realização de reservas com pagamento via vouchers promocionais, que podem custear parcialmente ou totalmente o valor da reserva.
- l) O sistema deve ser compatível com layout padrão CNAB 240, para geração de arquivo remessa e tratamento do arquivo retorno, para registro dos boletos bancários.
- m) O sistema deve possibilitar alteração do vencimento do boleto (caso o hóspede perca a data de vencimento).
- n) Deve possuir Integração com sistema bancário para registro e baixa automática.
- o) O sistema deverá permitir a reativação de reservas canceladas com possibilidade de alteração de seu período de vigência, acomodações e seus integrantes.

9.2.3. WEBSITE:

- a) O sistema deve possuir interface via Web para realização de reservas (Motor de reservas via site). Essa interface deve possuir as seguintes funcionalidades: Consulta de disponibilidade das Unidades Habitacionais; Realização da reserva; Pagamento da reserva via cartão de crédito e boleto de diversas instituições bancárias – incluindo Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil; Confirmação da reserva; Cancelamento da reserva; Alteração da reserva; Consulta dos pagamentos realizados via boleto ou cartão de crédito; Consulta do tarifário; Emissão do voucher de hospedagem.
- b) O sistema deverá possuir templates responsivos, com fácil usabilidade em computadores e dispositivos móveis, com experiência do usuário facilitada para conversão de vendas em poucos cliques.
- c) O sistema deve permitir a edição de textos, fotos e vídeos de forma autônoma pelo usuário operador, sem a necessidade de conhecimentos técnicos em programação.
- d) O sistema deve permitir a sua operação no formato multihotel, ou seja, no formato de gerenciamento de rede hoteleira. O sistema deve permitir a realização de reservas em qualquer hotel da rede em tempo real.
- e) O layout da interface de reservas deve ser aprovado previamente pelo Sesc.

9.2.4. GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (CRM) ESPECÍFICO PARA CLIENTELA DE HOTELARIA:

- a) O sistema deve gerir as reservas que não foram concluídas (o cliente desistiu da reserva) para fins de elaboração de estratégias de marketing e execução de ações no intuito de

maximizar vendas (como, por exemplo, notificar o cliente sobre a aplicação de promoções especiais no intuito de fazê-lo retomar a conclusão da reserva).

- b) O sistema deve permitir a parametrização da jornada do cliente, estabelecendo fluxo automatizado de comunicação (SMS ou e-mail) para cada etapa do processo de venda, desde o primeiro contato com o hotel até a reserva de forma autônoma pelo usuário operador, sem a necessidade de conhecimentos técnicos em programação.
- c) O sistema deve permitir a criação de e-mails e mensagens de forma autônoma pelo usuário operador, sem a necessidade de conhecimentos técnicos em programação.
- d) O sistema deve permitir a recuperação de reservas não concluídas e estabelecimento de jornadas do cliente específica para essa categoria de leads.
- e) O sistema deve permitir a gestão do cadastro dos leads⁹ e clientes, possibilitando a extração de relatórios com as principais informações pessoais (nome, telefone, CPF, e-mail, origem do cliente potencial, etc.) visando a parametrização de jornadas customizadas para cada público-alvo.
- f) O sistema deve permitir o registro de interações da equipe de vendas com o lead incluindo: atividades (e-mail, compromisso, tarefa e telefonema) e anotações para anexação e documentos à oportunidade.
- g) O sistema deve permitir a segregação da base de leads cada membro de do time de vendas e disponibilizar funcionalidades de fácil acesso para gestão desse time.
- h) O sistema deve permitir a edição de formulários com o acréscimo ou remoção de campos.
- i) O sistema deve disponibilizar dashboards de funil de vendas.
- j) A solução deverá permitir a criação de campanhas de marketing informando nome da campanha, receita estimada, código e tipo da campanha (anúncio, marketing direto, marketing digital, evento ou outros).
- k) O sistema deverá disponibilizar painel para visualização de retorno sobre os investimentos em campanhas, mídias e canais.
- l) O sistema deverá permitir a elaboração de ações promocionais last minute, não reembolsáveis, com mínimo de permanência e descontos em pacotes.
- m) O sistema deverá possuir chatbot com possibilidade de atendimento robotizado (mensagens pré-estabelecidas) e atendimento humanizado, com registro de todas as mensagens trocadas no cadastro do lead.

9.2.5. GESTÃO DAS OTA'S:

- a) O sistema deve permitir a gestão centralizada da oferta de UH's nas OTA's e possibilitar a sincronia em tempo real entre a reserva do cliente via OTA's e ocupação da UH no PMS, de modo a evitar retrabalhos e overbookings.
- b) O sistema deve se integrar minimamente com as seguintes OTA's: Expedia, Booking, Decolar.com e Hotéis.com.

⁹ Lead é uma oportunidade de negócio para a empresa. De forma mais concreta, Lead é alguém que forneceu suas informações de contato (nome, email, telefone, etc.) em troca de uma oferta de valor no seu site (conteúdo, ferramenta, avaliação, pedidos sobre produto/serviço, entre outros).

- c) O sistema deve possuir controle centralizado da gestão de preços (praticados no motor de reserva e nas OTA's) dos hotéis, com definição de regras de negócio, agrupamento por tarifa ou tipo de quarto e atualização dinâmica, com poucos cliques e interface amigável.
- d) O sistema deve possuir ferramenta de gestão dos múltiplos canais de venda, com vinculação de tarifas e condições de venda a diferentes canais de venda.
- e) O sistema deve permitir o cadastro de tarifas flutuantes (Revenue Management), considerando minimamente OTA de origem e sazonalidade.
- f) O sistema deve permitir a gestão de canais de venda via internet, possibilitando administrar tarifas e disponibilidades integrado ao PMS.

10. ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 2 - LICENCIAMENTO DE SOFTWARE / SOLUÇÃO INTEGRADA DE GESTÃO DE MEIOS DE HOSPEDAGEM (PMS)

10.1. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

- 10.1.1. A solução deverá ser ofertada no modelo SaaS (Software as a Service - Software como Serviço) com as seguintes opções: 1) Arquitetura do software front-end, arquitetura do software back-end e banco de dados 100% em nuvem (cloud computing) ou 2) Arquitetura do software front-end em aplicativo instalado nos dispositivos da CONTRATANTE (seja eles, computadores ou dispositivos móveis) e arquitetura do software back-end e banco de dados 100% em nuvem (cloud computing). Para ambas opções, a solução deverá funcionar sem necessidade de servidores / datacenters da CONTRATANTE.
- 10.1.2. Para aquilo que estiver em cloud computing, deverão ser obedecidos os seguintes requisitos:
- a) Toda a infraestrutura de servidor de hospedagem em nuvem privada / pública deverá ser fornecida e mantida pelo fornecedor sem custos adicionais
 - b) A CONTRATADA deverá disponibilizar banco de dados do SISTEMA de forma isolada e exclusiva para o CONTRATANTE, devendo prover ambiente redundante que garanta a alta disponibilidade do SISTEMA e das informações armazenadas da CONTRATANTE.
- 10.1.3. Caso o software for funcionar em aplicativo instalado nos dispositivos da CONTRATANTE, esse deverá ter condições em funcionar em computadores com a seguinte configuração mínima: Core i5, 8GB de Memória RAM e 500GB de espaço em disco.
- 10.1.4. Deve disponibilizar ambiente para homologação e testes gerenciado pelo fabricante com capacidade para executar as tarefas de homologação por múltiplos usuários com disponibilidade 24 x 7.
- 10.1.5. Ferramenta de auditoria e rastreabilidade de alteração de dados.
- 10.1.6. Geração de trilhas de auditoria com registros das transações efetuadas, que permita identificar quem realizou as operações com data, hora e local, com consulta possível apenas para administradores ou em módulo administrativo.
- 10.1.7. Ambiente multiusuário, com senha e privilégios específicos de acesso. Ainda, deve exibir apenas as funcionalidades que o usuário tem acesso, conforme seu nível de acesso. O sistema deverá realizar a expiração de sessão por tempo de inatividade.



- 10.1.8. A solução deverá ser ativada com as funcionalidades de multi-empresa, multi-estabelecimento e multiusuário, com estrutura de hierarquia.
- 10.1.9. A solução não deve possuir nenhum tipo de bloqueio quanto ao número de usuários que poderão acessá-la simultaneamente.
- 10.1.10. A solução deverá permitir integração com outros sistemas em uso da CONTRATANTE, preferencialmente por meio de APIs ou tecnologia similar. Caso as APIs padrões da solução PMS não atenderem 100% da necessidade, estas poderão ser adaptadas via customização.
- 10.1.11. A solução deverá permitir exportação e/ou importação principais tabelas cadastrais do sistema, em caso de haver necessidade não contemplada pelas rotinas padrões do sistema, estas necessidades poderão ser adaptadas via customização.
- 10.1.12. Os dados tratados pela solução devem ser protegidos mesmo considerando o ambiente de solução em nuvem, e deve dar suporte as novas definições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/18). A solução deve manter requisitos de segurança compatíveis com as melhores práticas de mercado, garantidos pelo fabricante da plataforma e tecnologia de computação em nuvem responsável por abrigar a solução.
- 10.1.13. Devem permitir visualização dos principais relatórios em tela, impressões e exportação no mínimo nos formatos Microsoft Excel TXT ou PDF.
- 10.1.14. A solução deve permitir realizar de forma segura o upload/download de dados, utilizando os protocolos SSL e HTTPS.
- 10.1.15. O software deve ser executado nos seguintes navegadores (browsers) de maneira responsiva: Microsoft Edge versão 93 ou superior; Mozilla Firefox versão 13 ou superior; Google Chrome versão 21 e superior; Safari versão 14 ou superior.
- 10.1.16. Não será permitida a instalação de nenhum plugin, extensão ou qualquer outra aplicação além dos navegadores mencionados acima para que o software seja utilizável.
- 10.1.17. Quando houver, os aplicativos mobile devem ser compatíveis com o sistema operacional Android.
- 10.1.18. O serviço deve ser prestado totalmente em português brasileiro, incluindo interfaces, menus, relatórios e manuais que porventura sejam compartilhados com os usuários do Sesc.
- 10.1.19. O sistema deverá possuir interface intuitiva e amigável, respeitando padrões de usabilidade utilizados no mercado de maneira a atender às necessidades e preferências do maior número possível de pessoas com restrição cognitiva.
- 10.1.20. Deverá contemplar fornecimento de acessos de usuários operador (equipes administrativas e operacionais dos hotéis), contemplando os usuários que irão alimentar informações, executar consultas à base de dados, emitir relatórios, gerenciar informações e atuar no processamento de rotinas pertinentes à Gestão Hoteleira.
- 10.1.21. Deverá contemplar fornecimento de acessos de usuários administradores que irão realizar atividades administração, configuração, parametrização e atividades especializadas de TI.
- 10.1.22. A solução deverá possuir controle de acesso e permissões com níveis para funcionalidades do sistema como usuário operador e administrador.

10.2. REQUISITOS FUNCIONAIS

10.2.1. CADASTROS:

- a) O sistema deve permitir o cadastro de UHs por administrador/finalidade (venda livre, reserva técnica, manutenção, PCD (pessoa com deficiência, etc).
- b) O sistema deve permitir o cadastro de UHs por tipo e categoria (individual, duplo – casal/twin, triplo, quádruplo, quintuplo, sêxtuplo, apartamento, suite, casa, chalé, cabana, standard, superior, luxo, etc).
- c) O sistema deve permitir o cadastro de acomodações que evidenciam as características em comum das UHs
- d) O sistema deve permitir o cadastro de cliente por categoria (Trabalhador do Comércio, Dependentes e Público em Geral), mesmo que sem estar associado a uma reserva.
- e) O sistema deve permitir o cadastro de tarifas diversas (categoria do cliente, sazonalidade, por tipo de acomodação, por categoria de UH, por hotel/bloco, etc).
- f) O sistema deve permitir o cadastro de fornecedores de alimentos e bebidas.
- g) O sistema deve permitir o cadastro das formas de pagamento.
- h) O sistema deve permitir o cadastro de cardápios.

10.2.2. RECEPÇÃO

- a) Após selecionada a reserva desejada, retornar as informações específicas da mesma (número da reserva, período, status 'confirmada, não confirmada, cancelada ou atendida', situação e forma do pagamento (pago ou não / antecipado, no check-in, no check-out, faturado), visualizar total de hóspedes, nome dos hóspedes, categoria, tipo de acomodação, número da acomodação, valor pago, valor da tarifa, regime de alimentação incluso na diária (café, almoço e jantar), tipo de contas associadas (itens de consumo).
- b) O sistema deve permitir a localização de reservas por meio de filtros diversos:
 - o Entradas do dia.
 - o Número da reserva.
 - o Nome e CPF.
 - o CNPJ.
 - o Período da hospedagem.
 - o Categoria de hóspede: Trabalhador do Comércio, Dependentes e Público em Geral.
 - o Categoria de UHs: individual, duplo – casal/twin, triplo, quádruplo, quintuplo, sêxtuplo, apartamento, suite, chalé, cabana, standard, superior, luxo, etc.
 - o Hotel/bloco.



- o Tipo: individual ou grupo.
- o Quantidade de integrantes.
- o Origem (Internet, balcão unidades executivas, administração, Central de Reservas, balcão hotel).
- o Situação (ativa, sem integrantes, pendente de pagamento, confirmada, cancelada, em estada, finalizada).
- o Status: limpa, suja, manutenção e ocupada.
- c) O sistema deve permitir o cadastro de reserva individual e de grupo.
- d) O sistema deve permitir a realização de walk-in considerando as seguintes informações: Cadastro e inclusão de hóspede, escolha do tipo de acomodação, definição da tarifa e definição do período.
- e) O sistema deve permitir a realização de check-in visualizando informações detalhadas da mesma (número da reserva, período, status, situação e forma do pagamento, total de integrantes, nome dos integrantes, valor pago, tipo de tarifa, regime de alimentação incluso na diária, extras inclusos na diária e tipo de contas associadas), lançamento de pagamento, impressão da FNRH e finalização do check-in.
- f) O sistema deve permitir durante o período da hospedagem: alteração de UH por comandos rápidos; inclusão, exclusão e finalização de hóspede (com aplicação ou não de custos adicionais); entrada e saída de hóspedes (caso de numa mesma reserva, um hóspede chegar acompanhado, uma das pessoas sair e retornar dias depois); alteração do período da hospedagem; lançamento de itens de consumo e de serviços; pagamento parcial.
- g) O sistema deve permitir a concessão de *early check-in* e *late check-out* com e sem a aplicação de taxa extra.
- h) O sistema deve permitir a realização do check-out com alerta sobre despesas em aberto; Emissão de cobrança de despesas em aberto; Recebimento de despesa; Emissão de fatura parcial ou total.
- i) O sistema deve permitir que a reserva fique em aberto em algum ambiente mesmo após o check-out, mas com a liberação da acomodação para venda, para casos em que será necessária uma análise ou acordo posterior ao check-out.
- j) O sistema deve permitir as seguintes alterações nas reservas: alteração de acomodação; inclusão ou exclusão de hóspede; alteração do período da hospedagem; mudança de período da reserva no qual contemple a modificação em todas as acomodações; transferência de hóspede; cancelamento.
- k) O sistema deve permitir o bloqueio por categorias de UHs sem que seja necessária a associação dos hóspedes ou inclusão do número da UH na reserva (controle do inventário por categoria).
- l) O sistema deve permitir controlar quais UHs deverão ser disponibilizadas ou não para venda no motor de reservas e Channel Manager.
- m) O sistema deve permitir a transferência de crédito entre reservas sem a necessidade de dar entrada novamente do valor no caixa.
- n) O sistema deve permitir a transferência de débitos (lançamentos na conta) entre contas abertas.

- o) O sistema deve permitir a reutilização de crédito entre reservas sem a necessidade de dar entrada novamente do valor no caixa.
- p) O sistema deve gerar automaticamente, em formato PDF, relatório com as principais informações das reservas confirmadas.
- q) O sistema deve permitir o envio da confirmação da reserva por e-mail.
- r) O sistema deve atender às Portarias nº 177/2011 e nº 216/2012 do Ministério Turismo, referentes ao Sistema Nacional de Registro de Hóspedes para envio das Fichas Nacionais de Registro de Hóspedes ao Ministério do Turismo.
- s) O sistema deve possuir um Mapa de UHs, no qual seja possível visualizar informações básicas (status da reserva; status da UH etc.) e realizar operações básicas (mudança de UH; alteração de período etc.).
- t) O sistema deve permitir o envio de pesquisa de satisfação por e-mail ou SMS.
- u) O sistema deve permitir pedidos de complemento de enxoval e itens diversos (PH, copo, taça, material informativo, etc).
- v) O sistema deve permitir o cadastro de pedido para reconfiguração de acomodação (junção ou separação de camas).
- w) O sistema deve permitir registros diversos na reserva (ocorrências, alertas, observações, etc).
- x) O sistema deve permitir o cadastro de preferências e/ou restrições, de modo que em uma próxima hospedagem, esses dados sejam consultados, para um atendimento mais personalizado.
- y) O sistema deve permitir a consulta do total de hóspedes em estada, com saída prevista e com chegada prevista.
- z) O sistema deve permitir o cadastro de acesso de passantes e convidados/visitantes para day use.
- aa) O sistema deve permitir a inserção de saldo em cartão de consumo para utilização nos PDVs. O sistema deve permitir a definição de parâmetros que limitem esta inserção de saldo em termos de valores para a segurança tanto dos clientes quanto para a unidade hoteleira.
- bb) O sistema deve permitir o lançamento e a cobrança de itens de consumo (restaurante e minibar) ou de serviço (lavanderia, de diárias, alteração do valor de diária, day use, locação de espaço de evento, early check-in, late check-out, valor de equipamentos).

10.2.3. GOVERNANÇA

- a) O sistema deve permitir o controle de governança por meio de abas de cadastros e impressão de relatórios de status das unidades habitacionais (hóspedes na casa, entradas previstas por período, hotel/bloco, andar, liberação, interdição, arrumação, manutenção, perdidos e achados) e prioridades.
- b) O sistema deve permitir o cadastro e baixa de perdidos e achados.

- c) O sistema deve possuir atalho (comando) para localização de reservas por meio de filtros diversos:
 - o Entradas do dia.
 - o Número da reserva.
 - o Nome e CPF.
 - o CNPJ.
 - o Período da hospedagem.
 - o Categoria de hóspede: Trabalhador do Comércio, Dependentes e Público em Geral.
 - o Categoria de UHs: individual, duplo – casal/twin, triplo, quádruplo, quintuplo, sêxtuplo, apartamento, suíte, chalé, cabana, standard, superior, luxo, etc.
 - o Hotel/bloco.
 - o Tipo: individual ou grupo.
 - o Quantidade de integrantes.
 - o Origem (Internet, balcão unidades executivas, administração, Central de Reservas, balcão hotel).
 - o Situação (ativa, sem integrantes, pendente de pagamento, confirmada, cancelada, em estada, finalizada).
 - o Status: limpa, suja, manutenção e ocupada.
- d) O sistema deve permitir o lançamento de despesas decorrentes de danos, perdas e extravios de itens da UH.

10.2.4. PDV's

- a) O sistema deve emitir cupom fiscal eletrônico (NFC-e) para as vendas em modo online e contingência.
- b) O sistema deverá ter sistema de ponto de venda automatizado e integrado ao PMS e ao módulo de Estoques.
- c) O sistema de ponto de venda deve permitir lançamentos via mesa ou cartão consumo.
- d) O sistema de ponto de venda deve permitir a utilização para hóspedes ou passantes.
- e) O sistema de ponto de vendas deve disponibilizar para o lançamento de produtos e fechamento de mesas uma interface prática para o usuário.
- f) O sistema de ponto de vendas deve integrar com o TEF.
- g) O sistema de ponto de venda deve proporcionar integração com periféricos como leitor de cartão e impressoras.
- h) O sistema de ponto de venda deve calcular totais por garçom.
- i) O sistema deverá permitir registro do consumo de frigobar para efetiva cobrança do hóspede, baixa do estoque e análises dos consumos via relatórios/consultas.

- j) O sistema deve coletar informações de ligações tarifadas na central telefônica do quarto informado e disponibilizar os custos na conta a ser consultada.
- k) O sistema deve permitir a utilização de comandas eletrônicas em equipamento mobile e deve ser compatível com o sistema operacional Android.
- l) O sistema deve permitir a venda através de cartão de consumo com colocação de saldo em pontos físicos de recarga e via *mobile*.
- m) O sistema deve permitir o controle de pedidos.
- n) O sistema deve permitir a emissão de relatório de vendas e faturamento por produto, ponto de venda, período, horário, grupo, dentro outras possibilidades.
- o) O sistema deve permitir a impressão de comanda.
- p) O sistema deve permitir a abertura e fechamento de caixa diário.
- q) O sistema deve permitir a venda por combos.

10.2.5. ALIMENTOS E BEBIDAS

- a) O sistema deve permitir o cadastro de cardápios.
- b) O sistema deve permitir o controle de refeições e cadastro dos itens de cardápio, serviços e baixas automáticas de maneira integrada ao módulo de Estoques.
- c) O sistema deve permitir a utilização de comandas eletrônicas em equipamento mobile e deve ser compatível com o sistema operacional Android.
- d) O sistema deve permitir o planejamento da previsão de atendimento de refeições para determinado período/evento considerando a quantidade de clientes hospedados x fichas técnicas selecionadas.
- e) Deve permitir cadastro de fichas técnicas das preparações e cálculo de quantidade de ingredientes necessários para a produção estimada.

11. ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 3 - LICENCIAMENTO DE SOFTWARE / SOLUÇÃO INTEGRADA DE BACKOFFICE PARA HOTELARIA

11.1. REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

11.1.1. A solução deverá ser ofertada no modelo SaaS (Software as a Service - Software como Serviço) com as seguintes opções: 1) Arquitetura do software front-end, arquitetura do software back-end e banco de dados 100% em nuvem (cloud computing); 2) Arquitetura do software front-end em aplicativo instalado nos dispositivos da CONTRATANTE (seja eles, computadores ou dispositivos móveis) e arquitetura do software back-end e banco de dados 100% em nuvem (cloud computing) ou 3) Arquitetura do software front-end, arquitetura do software back-end e banco de dados cliente-servidor com disponibilização virtualizada.

11.1.2. Para aquilo que estiver em cloud computing, deverão ser obedecidos os seguintes requisitos:

- a) Toda a infraestrutura de servidor de hospedagem em nuvem privada / pública deverá ser fornecida e mantida pelo fornecedor sem custos adicionais
- b) A CONTRATADA deverá disponibilizar banco de dados do SISTEMA de forma isolada e exclusiva para o CONTRATANTE, devendo provêr ambiente redundante que garanta a alta disponibilidade do SISTEMA e das informações armazenadas da CONTRATANTE.
- 11.1.3. Caso o software for funcionar em aplicativo instalado nos dispositivos da CONTRATANTE, esse deverá ter condições em funcionar em computadores com a seguinte configuração mínima: Core i5, 8GB de Memória RAM e 500GB de espaço em disco.
- 11.1.4. Deve disponibilizar ambiente para homologação e testes gerenciado pelo fabricante com capacidade para executar as tarefas de homologação por múltiplos usuários com disponibilidade 24 x 7.
- 11.1.5. Ferramenta de auditoria e rastreabilidade de alteração de dados.
- 11.1.6. Geração de trilhas de auditoria com registros das transações efetuadas, que permita identificar quem realizou as operações com data, hora e local, com consulta possível apenas para administradores ou em módulo administrativo.
- 11.1.7. Ambiente multiusuário, com senha e privilégios específicos de acesso. Ainda, deve exibir apenas as funcionalidades que o usuário tem acesso, conforme seu nível de acesso. O sistema deverá realizar a expiração de sessão por tempo de inatividade.
- 11.1.8. A solução deverá ser ativada com as funcionalidades de multi-empresa, multi-estabelecimento e multiusuário; com estrutura de hierarquia.
- 11.1.9. A solução não deve possuir nenhum tipo de bloqueio quanto ao número de usuários que poderão acessá-la simultaneamente.
- 11.1.10. Capacidade de integração com outros sistemas em uso da CONTRATANTE através do uso de API's. As informações e processos de integração disponíveis devem ser disponibilizadas em tempo-real.
- 11.1.11. A solução deverá permitir integração com outros sistemas em uso da CONTRATANTE, preferencialmente por meio de API's ou tecnologia similar. Caso as API's padrões da solução PMS não atenderem 100% da necessidade, estas poderão ser adaptadas via customização.
- 11.1.12. A solução deverá permitir exportação e/ou importação principais tabelas cadastrais do sistema, em caso de haver necessidade não contemplada pelas rotinas padrões do sistema, estas necessidades poderão ser adaptadas via customização.
- 11.1.13. Os dados tratados pela solução devem ser protegidos mesmo considerando o ambiente de solução em nuvem, e deve dar suporte as novas definições da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD – Lei nº 13.709/18). A solução deve manter requisitos de segurança compatíveis com as melhores práticas de mercado, garantidos pelo fabricante da plataforma e tecnologia de computação em nuvem responsável por abrigar a solução.
- 11.1.14. Devem permitir visualização de relatórios em tela, impressões e exportação no mínimo nos formatos Microsoft Excel, TXT e PDF.
- 11.1.15. O serviço deve ser prestado totalmente em português brasileiro, incluindo interfaces, menus, relatórios e manuais que porventura sejam compartilhados com os usuários do Sesc.

11.1.16. Deverá contemplar fornecimento de acessos de usuários operador (equipes administrativas e operacionais dos hotéis), contemplando os usuários que irão alimentar informações, executar consultas à base de dados, emitir relatórios, gerenciar informações e atuar no processamento de rotinas pertinentes à Gestão Hoteleira.

11.1.17. Deverá contemplar fornecimento de acessos de usuários administradores que irão realizar atividades administração, configuração, parametrização e atividades especializadas de TI.

11.1.18. A solução deverá contemplar um módulo de gestão de permissões com níveis de acesso às funcionalidades do sistema como usuário operador e administrador.

11.2. REQUISITOS FUNCIONAIS

11.2.1. FINANCEIRO

- a) O sistema deve permitir a baixa nos pagamentos em faturado, possuindo trava de liberação de crédito de faturamento, prazo e limites.
- b) O sistema deve permitir o cadastro dos produtos/serviços comercializados pelo meio de hospedagem, com seus respectivos códigos utilizados atualmente, cujos débitos deverão ser associados a esses códigos.
- c) O sistema deve permitir a criação de caixas, individualizados, com a correta distinção de caixa/receita (origem/destino), podendo ser realizada a abertura, fechamento e sangria dos caixas.
- d) O sistema deve permitir a integração com o gateway de pagamentos de cada CONTRATANTE para fins de pagamentos com cartão de crédito e débito.
- e) Possibilidade de alteração do vencimento do boleto (caso o hóspede perca a data de vencimento).
- f) O sistema deve permitir a integração com a Nota Fiscal eletrônica de acordo com os parâmetros específicos de cada município. Caso não possua esta integração, deverá ser implementada sem ônus para o contratante, desde que o município em questão possua tal serviço.
- g) O sistema deve ser compatível com layout padrão CNAB 240, para geração de arquivo remessa e tratamento do arquivo retorno, para registro dos boletos bancários.
- h) Deve possuir integração com sistema bancário para registro e baixa automática (Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil e BRB).
- i) O sistema deve permitir o rateio da receita de diária entre diferentes centros de custos (percentual e/ou valor absoluto).

11.2.2. ESTOQUES

- a) O sistema deve permitir o cadastro de itens de estoque.
- b) O sistema deve permitir cadastro de fornecedores.

- c) O sistema deve permitir o gerenciamento e controle de estoque.
- d) O sistema deve permitir o controle de entradas e saídas dos produtos em tempo real.
- e) O sistema deve permitir a transferência de estoque entres os pontos de vendas.
- f) O sistema deve permitir o controle da entrada e saída de itens de estoque.
- g) O sistema deve permitir um planejamento de compras estratégico, com informações de estoque mínimo, segurança e previsão de acordo com o consumo.
- h) Gestão simplificada por meio de relatórios gerenciais, integrando as informações de estoque, produção e saídas.
- i) Controle de entradas e saídas do estoque, com possibilidade de ajuste manual.
- j) Dados em tempo real e relatórios para a gestão de estoque.
- k) Relatórios de inventário por grupo de produtos e produtos.

11.2.3. MANUTENÇÃO

- a) O sistema deve possuir controle de espaços em manutenção (agendamento, emissão de ordem de serviço, finalização do serviço).
- b) O sistema deve permitir que as demais áreas abram chamados para o setor de manutenção.
- c) O sistema deve possuir acesso/controle de espaços em manutenção (bloqueio, alteração de bloqueio, agendamento, emissão de ordem de serviço, finalização do serviço e aplicação de status).

12. RELATÓRIOS E INTEGRAÇÕES DAS SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

12.1. RELATÓRIOS

- 12.1.1. O sistema deve possuir ferramenta para geração de relatórios de forma que o usuário não precise ter conhecimentos técnicos em banco de dados para gerar informações.
- 12.1.2. O sistema deve ser capaz de gerar relatórios e saídas em formato .XLSX, .DOCX, PDF e outros formatos previstos na plataforma Microsoft Office. Ser capaz de realizar importação de dados de forma nativa de arquivos .XLSX.
- 12.1.3. O sistema deve permitir a consulta dos equipamentos e produtos cadastrados.
- 12.1.4. O sistema deve permitir a consulta dos clientes através do nome (sobrenome, primeiro nome ou nome completo), CPF e CNPJ.
- 12.1.5. O sistema deve permitir a consulta da previsão de check-in, check-out e ocupação/ociosidade – por números absolutos e taxas.
- 12.1.6. O sistema deve permitir a consulta do histórico de uma reserva.

- 12.1.7. O sistema deve permitir a consulta das informações das unidades habitacionais ocupadas, disponíveis, sujas, limpas, em manutenção, interditadas, com previsão de entrada, com previsão de saída, com saída atrasada, etc.
- 12.1.8. O sistema deve permitir a consulta na central de reservas, onde deve ser possível a seleção dos apartamentos a partir das categorias.
- 12.1.9. O sistema deve permitir a consulta dos dados estatísticos incluindo gráficos, principalmente no que tange à ocupação, hóspedes distintos, diárias realizadas e perfis de hóspedes, por período.
- 12.1.10. O sistema deve permitir a consulta dos débitos não quitados para o controle das reservas que não foram confirmadas através do pagamento.

12.2. INTEGRAÇÕES COM ERP E SISTEMAS LEGADOS DO SESC

- 12.2.1. Todos os módulos que compõem o presente Termo de Referência, sejam de gestão de canais de venda online (Channel Manager), gestão de meios de hospedagem (PMS) e backoffice para hotelaria, deverão ser entregues integrados entre si, sem a incorrência de custos adicionais ao CONTRATANTE.
- 12.2.2. A CONTRATADA deverá assessorar tecnicamente à CONTRANTE no trabalho de construção e implementação das integrações com relação aos métodos e formatos das APIs da solução contratada com o atual ERP da CONTRATANTE (MXM). Os desenvolvimentos dessas integrações deverão ser realizados com consumo de horas do item SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO DA SOLUÇÃO.
- 12.2.3. O sistema deverá ter condições de realizar minimamente as seguintes integrações com o ERP atualmente em uso no Sesc:
- Integração das informações de vendas, contas a receber, baixas em valores faturados e informações fiscais entre a solução a ser contratada e o MXM.
 - Integração financeira e contábil com o MXM, para que os fechamentos diários de caixa na modalidade de competência tenham suas informações tratadas sem intervenção ou digitação manual.
 - Integração dos módulos de compras e estoques do MXM, de modo que as transações que envolvem estoque no sistema de PMS (por exemplo, venda de produtos nos PDV's) sejam refletidos no MXM, tanto na baixa do ativo quanto na contabilização da receita / despesa.
- 12.2.4. As integrações serão realizadas via API no padrão RestFull utilizando trocas de mensagens na estrutura JSON, cabendo à CONTRATADA realizar e gerenciar o consumo das informações disponibilizadas pela CONTRATANTE, respeitando o tempo mínimo de espera entre as sincronizações estipuladas para cada integração de acordo com a necessidade da CONTRATANTE.
- 12.2.5. Todas as integrações deverão ser realizadas de modo ponto a ponto, não sendo expostas na internet para consumo de outros hosts que não sejam os acordados na implantação do SISTEMA. Caberá à CONTRATADA criar e expor os dados para consumo do CONTRATANTE sem expor a infraestrutura de integração da CONTRATANTE.
- 12.2.6. A CONTRATADA deverá configurar e disponibilizar o método de integração nativo do SISTEMA e conectar as integrações desenvolvidas pela CONTRATANTE integrando dados dos demais sistemas da CONTRATANTE, utilizando as tecnologias solicitadas neste

2
A

documento. O planejamento desta atividade deverá constar no cronograma a ser apresentado pela CONTRATADA.

12.2.7. A documentação das interfaces de integração com o ERP poderá ser consultada no endereço <https://documentacaointerface.mxim.com.br/>.

13. ESPECIFICAÇÕES DO ITEM 4.1 - SERVIÇOS DE SUPORTE PÓS-IMPLANTAÇÃO

13.1. Esse suporte deverá ser realizado por um período de 12 (doze) meses após a implantação da solução e, durante esse período, a CONTRATADA deverá manter equipe especializada remota, para atender as solicitações de suporte da CONTRATANTE de segunda a segunda, 24 x 7, inclusive feriados nacionais, estaduais e municipais. Por atividades de suporte, entende-se que a CONTRATADA deverá realizar os seguintes serviços:

13.1.1. Atualização de pacotes de correção dos sistemas: Atividades funcionais e técnicas para atualizar a plataforma com atualizações de cada sistema criadas pela CONTRATADA em ambiente de homologação e produção, conforme necessidade de negócio e de segurança da CONTRATANTE, sempre referentes a módulos e funcionalidades previamente disponíveis e em uso em cada sistema;

13.1.2. Manutenções corretivas: Correção técnica e funcional de eventuais bugs que possam aparecer no ambiente de produção nos sistemas associados aos módulos implantados e definidos no escopo deste documento. Por "bugs" ou "erros" entende-se comportamentos divergentes do esperado quanto ao funcionamento padrão já em uso nos módulos e funcionalidades previamente disponíveis e em uso em cada sistema. Mudanças de processos ou de funcionalidades já em uso não serão consideradas "bugs", logo, não fazem parte do escopo de Manutenções Corretivas.

13.1.3. Manutenções adaptativas: ajustes técnicos e funcionais nos sistemas para deixá-los adequados a mudanças legais e que estejam em concordância com o escopo da administração da CONTRATANTE.

13.1.4. Acompanhamento de atividades de infraestrutura: Acompanhamento remoto de ações técnicas que poderão ser realizadas pela equipe técnica da CONTRATADA para recuperação em caso de desastres, restauração sob demanda de backups previamente realizados, gestão da segurança de acesso e apoio na gestão da disponibilidade dos ambientes de homologação e produção dos sistemas implantados pelo projeto.

13.2. O suporte técnico remoto poderá ser prestado inicialmente por telefone, e-mail, chat ou ferramenta específica, sendo obrigatório registro em ferramenta web para a gestão de chamados. Os prazos definidos no acordo de nível de serviço serão contados a partir do registro do Chamado Técnico na ferramenta de gestão de chamados;

13.3. A CONTRATADA deverá manter equipe suficiente e capacitada para prestar os serviços de suporte de acordo com o tamanho e complexidade da operação da CONTRATANTE e que garanta o atendimento do Nível de Serviço esperado para essas atividades.

13.4. Para controlar prazos de atendimento às solicitações de suporte, devemos assumir a classificação de cada chamado (ou solicitações de suporte) em 4 (quatro) categorias relacionadas ao impacto de negócio associado a cada solicitação:

13.4.1. Alta: O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio com viés totalmente financeiro e/ou legal e não existem maneiras de contornar o

problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;

13.4.2. Média: O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio com um possível impacto financeiro e/ou legal associado, porém, existem maneiras de se contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;

13.4.3. Baixa: O incidente que causou o chamado tem impacto direto em um processo de negócio, mas não endereça impacto financeiro e/ou legal, porém, existem maneiras de se contornar o problema para que o usuário possa continuar a executar o processo de negócio na ferramenta;

13.4.4. Mínima: O incidente que causou o chamado não está associado a um impacto financeiro e não impacta diretamente um processo de negócio. O usuário pode continuar a utilização da ferramenta sem maiores riscos associados.

13.5. A classificação de cada chamado será realizada inicialmente pela CONTRATADA assim que receber a solicitação da CONTRATANTE, de acordo com os detalhes expostos pelos usuários que abrirem a solicitação. Caso a CONTRATANTE classifique a solicitação de forma diferente, as partes devem discutir seus pontos-de-vista e chegarem a um consenso quanto ao grau de criticidade do chamado.

13.6. A solução (ou entrega do chamado, considerando o envio da solução ao cliente e não as atividades de validação por parte do cliente para encerramento do chamado) deve ser provida pela CONTRATADA conforme segue:

ANS por chamado/incidente aberto			
Severidade	Tempo de resposta	Tempo de solução	Metas de atendimento
Alta	Em até 1 hora	8 horas úteis	90% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra
Média	Em até 3 horas	Em até 15 dias	85% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra
Baixa	Em até 8 horas	Em até 21 dias	80% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra
Mínima	Em até 16 horas	Em até 30 dias	80% dos chamados dessa severidade devem ser atendidos dentro conforme essa regra

13.7. Esses valores devem ser seguidos como base sempre que o incidente não envolver o acionamento de uma terceira parte, como o Fabricante da solução. Nesses casos, é obrigação da CONTRATADA avisar previamente a CONTRATANTE deste cenário para que os usuários estejam cientes do envolvimento de outros na resolução de cada solicitação.

14. ESPECIFICAÇÕES DO ÍTEM 4.2 - SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

14.1. CARACTERÍSTICAS GERAIS

14.1.1. Trata-se da execução de serviços técnicos especializados para a disponibilização da solução escopo deste Termo de Referência, em ambiente de produção.

14.1.2. Os serviços tratados aqui incluem: Parametrização e homologação da solução CONTRATADA junto aos usuários-chave; Treinamento aos usuários-chave; Integração com a atual solução de ERP do CONTRATANTE; Implantação e operação assistida.

14.1.3. O escopo desses serviços se limita a atender ao escopo funcional da plataforma definido nos Item 5 deste Termo de Referência em 2 (dois) ambientes distintos: (i) homologação e (ii) produção.

14.1.4. Para a realização desses serviços, a CONTRATADA deverá executar as seguintes etapas de projeto:

- a) Parametrização e Homologação: A CONTRATADA deverá realizar a parametrização e setup inicial da solução a fim de garantir o funcionamento ideal dos processos de negócio do escopo do projeto. A CONTRATADA deverá disponibilizar o ambiente de homologação da plataforma conforme escopo definido do projeto, incluindo as configurações solicitadas pela CONTRATANTE. Após disponibilização desse ambiente de homologação, os especialistas da CONTRATADA juntamente com especialistas de cada área da CONTRATANTE deverão realizar atividades de homologação de ponta-a-ponta em todos os módulos da solução, buscando validar o atendimento dos requisitos disponibilizados e parametrizados. Após etapa de homologação, a CONTRATADA deverá replicar as configurações em ambiente de produção da plataforma conforme escopo definido no projeto e validado durante as atividades de homologação.
- b) Treinamento: com o ambiente configurado e apto a entrar em produção a CONTRATADA deverá treinar os todos usuários-chave da CONTRATANTE com carga horária mínima de 16 horas, de forma a capacitá-los para o bom uso do sistema. É de responsabilidade da CONTRATADA a elaboração do material de treinamento que serão utilizados para aprendizagem, educação e treinamento da equipe técnica da rede de meios de hospedagem do Sesc.
- c) Operação Assistida: após a Parametrização e Homologação dos dados, a CONTRATADA irá acompanhar a execução dos processos para garantia do funcionamento e uso do sistema pelos usuários da CONTRATANTE. Esta operação deverá ser assistida por no mínimo dois analistas da CONTRATADA, em um período de no mínimo 3 meses. A etapa será concluída quando o fluxo de execução estiver completamente funcional no Sesc.

15. ESPECIFICAÇÕES DO ÍTEM 4.3 - SERVIÇO DE CUSTOMIZAÇÃO DA SOLUÇÃO

15.1. Trata-se da realização de serviços técnicos especializados, sob demanda, de modificações levantadas na etapa de mapeamento e modelagem dos processos até o limite de 1.350 (mil trezentos e cinquenta) horas.

15.2. Durante o curso do projeto, poderão ser detectados pontos de modificações necessárias a serem realizadas pela CONTRATADA de acordo com a realidade operacional ou gerencial da CONTRATANTE quanto ao uso da solução.

15.3. Esses serviços poderão abranger, entre outros, os seguintes cenários:

- 15.3.1. Desenvolvimento de integrações com sistemas legados em utilização pelo Sesc.
- 15.3.2. Criação ou modificação de relatórios associados a qualquer módulo da solução implantada pelo projeto.
- 15.3.3. Criação, alteração ou configuração de fluxos eletrônicos automatizados de trabalho.
- 15.3.4. Criação, alteração ou configuração de rotinas, regras de negócio, telas ou funcionalidades adicionais ou já implantadas em qualquer módulo da solução implantada pelo projeto.
- 15.3.5. Serviços adicionais de configuração da solução.
- 15.3.6. Serviços adicionais de migração de dados associada à solução.
- 15.4. Quando essas necessidades forem apontadas, o processo de implantação deverá se fazer uso de atividades de customização das plataformas que deverão acontecer de acordo com o processo definido a seguir:
- 15.4.1. Estimativa da quantidade de horas pela CONTRATADA, através de levantamento de requisitos junto aos usuários chave indicados pela CONTRATANTE, em que conste a previsão de horas a serem utilizadas na mudança, prazo estimado para conclusão da melhoria e custo total em moeda corrente brasileira (reais), de acordo com os valores estabelecidos no registro de preço para customizações sob demanda.
- 15.4.2. Emissão de Ordem de Autorização pelo fiscal da CONTRATANTE, autorizando (caso seja autorizado pelo CONTRATANTE) o início dos trabalhos pela CONTRATADA.
- 15.4.3. Entrega (implantação, treinamento, etc.) e disponibilização do serviço previsto no ambiente da CONTRATANTE, pela CONTRATADA.
- 15.5. Após concluída as fases supracitadas a CONTRATADA deverá gerar um termo de aceite e encaminhar para validação para o fiscal do contrato, que por sua vez irá avaliar juntamente com o especialista da área de interesse a efetividade da entrega.
- 15.6. Vale ressaltar que essas customizações sob demanda gerarão custos ao projeto apenas quando forem autorizadas pela CONTRATANTE, de acordo com os limites estabelecidos, em horas, para cada uma das plataformas.
- 15.7. Quando a customização entregue para um CONTRATANTE for de interesse dos demais, a CONTRATADA se obriga a entregar o que foi desenvolvido (nova funcionalidade, relatório, integração, etc.) sem custos adicionais aos demais CONTRATANTES.

16. ACOMPANHAMENTO DO PROJETO

- 16.1. Para a execução do projeto, a CONTRATADA deverá realizar um planejamento prévio, que inclua a criação de um PLANO DE PROJETO (OU PLANO DE TRABALHO), detalhando as ações necessárias para consecução dos objetivos do projeto, que deverá ser submetido à aprovação do CONTRATANTE durante a fase de iniciação do projeto. A descrição do plano de trabalho deverá conter, no mínimo, os seguintes itens:
- 16.1.1. Fases, marcos e produtos gerados.
- 16.1.2. Cronograma detalhado do projeto atualizado.
- 16.1.3. Metodologia, ferramentas e procedimentos de trabalho a serem empregados.
- 16.1.4. Participantes envolvidos e responsabilidades.

16.1.5. Recursos necessários para a execução do projeto (incluindo equipamentos).

16.1.6. Procedimentos de verificação e validação a serem adotados.

16.2. Quando se iniciarem as atividades contratadas, a CONTRATADA irá emitir, periodicamente, uma ORDEM DE SERVIÇO específica à CONTRATANTE informando os serviços já executados e os serviços a serem executados no próximo período. Esses serviços devem estar em consonância com os objetos e quantitativos contratados. Essa emissão visa dar transparência e previsibilidade para ambas as partes do consumo de serviços executados.

17. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

17.1. Comprovação da capacitação técnico-operacional, mediante apresentação um ou mais atestados de capacidade técnica, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que a LICITANTE forneceu objeto de natureza semelhante ao da licitação, sem qualquer restrição na qualidade dos materiais e serviços, bem como nas condições comerciais, devendo conter o nome, o endereço e o telefone de contato do atestante, ou qualquer outra forma de que a CONTRATANTE possa valer-se para manter contato com a empresa declarante, comprovando obrigatoriamente em cada um dos atestados, os seguintes quesitos:

17.1.1. Fornecimento e instalação de solução tecnológica em gestão de meios de hospedagem (PMS) com contratos de licenciamento em que, somados ou individualmente, perfazem os seguintes quantitativos mínimos:

- a) 14 Hotéis ou congêneres;
- b) 2.000 UH's;
- c) 8 Estados.

17.1.2. Fornecimento de serviços de implantação, customização e suporte de solução PMS com no mínimo de 1 ano de prestação de serviços.

17.2. Na hipótese de apresentação de mais de 01 (um) atestado, será permitido o somatório dos serviços.

17.3. No caso de atestados emitidos por empresa de iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa PROPONENTE.

17.4. Qualquer informação inexata ou inverídica apurada pela comissão, constante dos documentos de capacitação técnica, implicará na inabilitação da respectiva LICITANTE.

18. PROVA DE CONCEITO

18.1. A LICITANTE deverá, após cumprida a fase de habilitação, demonstrar que a sua Solução proposta para atender o projeto atende aos principais requisitos técnicos esperados pela CONTRATANTE e que é capaz de demonstrar o atendimento desses requisitos através da execução, com sucesso, de uma Prova de Conceito, conforme critérios estabelecidos no ANEXO II – PROVA DE CONCEITO.

18.2. A Comissão de licitação irá convocar a LICITANTE melhor classificada a comprovar as funcionalidades constantes no objeto deste Termo de Referência, em concordância com o ANEXO II – PROVA DE CONCEITO. Os requisitos funcionais e não funcionais a serem

demonstrados pela empresa LICITANTE na prova de conceito correspondem a uma amostra relevante de todos os requisitos listados no presente Termo de Referência. O LICITANTE deverá atender a 100% de todos os requisitos exigidos na Prova de Conceito.

19. PROTEÇÃO DE DADOS E RESPEITO À PRIVACIDADE

19.1. Conforme Lei Federal 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, A CONTRATADA se posiciona na condição de "Operadora dos Dados", entendendo A CONTRATANTE como "Controladora de Dados". Neste contexto, A CONTRATADA se obriga a estabelecer protocolos internos de proteção, observando as melhores práticas em segurança da informação em conformidade com a referida Lei, sob pena das sanções previstas em Lei, sem prejuízo de eventual ação de danos, de exclusiva responsabilidade e devidamente comprovado.

19.2. Sempre que solicitada, a CONTRATADA deverá evidenciar seus processos de segurança e contingência relativa a privacidade dos dados da CONTRATANTE.

19.3. A CONTRATADA se compromete a comunicar imediatamente qualquer incidente de segurança ou privacidade ocorridos que possam comprometer os dados da CONTRATANTE.

19.4. As partes se comprometem a respeitar integralmente a legislação vigente sobre proteção e privacidade de dados, sobretudo, respondendo cada qual, na medida de sua culpabilidade, assumindo o dever de proteção e privacidade de dados e informações, sejam elas sigilosas ou não, em especial quanto àquelas informações consideradas pessoais nos termos da referida legislação.

19.5. A CONTRATADA executar para a CONTRATANTE a extração da base de dados em formato Microsoft SQL Server 2014 ou superior junto a Microsoft, nas seguintes condições:

19.5.1. Descontinuidade do SISTEMA pela CONTRATADA.

19.5.2. Cancelamento da Ata com a CONTRATADA.

19.5.3. Em qualquer tempo por solicitação da CONTRATANTE.

19.5.4. Encerramento da vigência da Ata do SISTEMA.

20. SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

20.1. Considerando o embasamento de legislação nacional e municipal, a CONTRATADA deverá garantir o sigilo e a confidencialidade sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados, dos documentos elaborados, dos dados, informações e imagens no âmbito do projeto e se compromete a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados, informações e imagens que tenha recebido destes no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal.

20.2. A CONTRATADA deverá atuar seguindo o determinado na legislação e regulamentação vigentes referentes ao sigilo, à confidencialidade, à segurança dos dados, das informações e das imagens no âmbito do projeto.

20.3. Deverá ser celebrado TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DE INFORMAÇÕES entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE para garantir a segurança dos dados, informações e imagens.

20.4. Acatar o termo de confidencialidade, que deverá ser emitido pela CONTRATANTE após a assinatura de CONTRATO.

20.5. Considerando a legislação, a CONTRATADA deverá, no momento do Serviço de Implantação, garantir o sigilo e a confidencialidade sobre todas as informações provenientes dos serviços realizados, dos documentos elaborados dos dados, informações e imagens no âmbito do projeto.

21. DA CONTRATAÇÃO

21.1. A Contratação do objeto da presente licitação, dar-se-á por meio de assinatura do contrato e/ou instrumento equivalente e expedição do PAF – Pedido de Autorização ao Fornecedor, na qual constarão os compromissos assumidos.

21.2. O Contrato ou Instrumento Equivalente formalizado com o Departamento Regional terá vigência de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado até o limite máximo de 60 (sessenta) meses, em acordo a Resolução nº 1.252/2012 do Conselho Nacional do Sesc.

22. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO

22.1. DOCUMENTOS RELATIVOS À HABILITAÇÃO JURÍDICA

22.1.1. Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e no caso de sociedades por ações, acompanhado dos documentos de eleição dos seus administradores e respectivas alterações, se houver, podendo ser substituídos por certidão simplificada expedida pela Junta Comercial da sede da licitante; ou,

22.1.2. Comprovante de inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova da diretoria em exercício. Este documento poderá ser substituído por certidão, em breve relatório, expedida pelo Registro Civil das Pessoas Jurídicas.

22.1.3. Documento comprobatório do representante legal da licitante:

- a) Cópia da cédula de identidade do representante legal.
- b) Procuração, caso a licitante se faça representar por procurador.

22.2. DOCUMENTOS RELATIVOS À REGULARIDADE FISCAL:

22.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda - CNPJ.

22.2.2. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.

22.2.3. Certidão Conjunta Negativa ou Positiva com Efeitos de Negativa, de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, que abrange inclusive as contribuições sociais;

22.2.4. Certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, de débitos junto à fazenda estadual;

22.2.5. Certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, de débitos junto à fazenda municipal;

22.2.6. Certidão de Regularidade Fiscal (CRF) junto ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), no cumprimento dos encargos instituídos por lei, (exceto para Microempreendedor Individual-MEI).

22.3. DOCUMENTOS RELATIVOS À QUALIFICAÇÃO ECONOMICO-FINANCEIRA:

22.3.1. Certidão negativa de falência ou concordata, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, emitida a menos de 90 (noventa) dias da data de abertura do certame.

22.4. DOCUMENTOS RELATIVOS À REGULARIDADE TRABALHISTA:

22.4.1. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho.

23. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE

23.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

23.1.1. Prover a solução constante no Termo de Referência a fim de garantir a plena execução deste projeto.

23.1.2. A CONTRATANTE, buscando garantir compromissos mínimos da CONTRATADA com a segurança e qualidade dos serviços a serem prestados, estabelece que quem execute os serviços aqui detalhados atenda às características técnicas obrigatórias, comprovando sua especialidade.

23.1.3. Ser responsável por todas as obrigações e encargos previdenciários, fiscais, trabalhistas e comerciais da execução do CONTRATO com a CONTRATANTE.

23.1.4. Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados por seus empregados ou por terceiros sob sua responsabilidade, por negligência, imprudência ou imperícia, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, mesmo tendo a fiscalização da CONTRATANTE.

23.1.5. Na ocorrência dos casos previstos acima, a CONTRATADA notificará a CONTRATANTE, por escrito, e providenciará o ressarcimento para o dano causado, dentro de 30 (trinta) dias consecutivos, a contar da notificação ou ainda, se for o caso, apresentará recurso devidamente fundamentado.

23.1.6. Todos os profissionais porventura alocados pela CONTRATADA para atendimento ao exigido neste Termo de Referência deverão ser de inteira responsabilidade desta perante os regimes legais de contratação trabalhista.

23.1.7. Cumprir com os prazos e padrões de qualidade e serviços ofertados nas condições estipuladas neste Termo de Referência.

23.1.8. Cumprir fielmente o CONTRATO de modo que o serviço se realize com esmero e perfeição, executando-os sob sua inteira e exclusiva responsabilidade.

23.1.9. Prestar os serviços dentro dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, a fim de manter os serviços do projeto em condições de funcionamento, observando as normas de segurança da CONTRATANTE.

23.1.10. Fornecer as soluções constantes deste Termo de Referência dentro do prazo definido.

- 23.1.11. Fornecer as soluções devidamente instaladas por equipe de profissionais qualificados, com todos os custos envolvidos e adequados de acordo com a proposta apresentada.
- 23.1.12. Fornecer, sempre que houver atualização de versão ou da lista de produtos, a relação atualizada das alterações ocorridas nas novas versões dos produtos do fabricante das soluções.
- 23.1.13. A CONTRATADA deverá disponibilizar durante a vigência do CONTRATO um preposto que servirá de interface junto a CONTRATANTE para o bom andamento e cumprimento integral do objeto deste Termo de Referência.
- 23.1.14. Manter, durante o período de vigência do CONTRATO, todas as condições que ensejam a contratação, particularmente no que tange a regularidade fiscal, desempenho e capacidade técnica operativa.
- 23.1.15. Cumprir rigorosamente as normas e regulamentos pertinentes aos serviços objeto deste Termo de Referência.
- 23.1.16. Emitir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, relatórios gerenciais e/ou técnicos referentes aos serviços realizados.
- 23.1.17. Apresentar relatório mensal, junto com a fatura de serviços prestados, relacionando todas as Ordens de Serviços e chamados de atendimento de suporte originados pela CONTRATANTE e demais relatórios que ratifiquem a execução dos serviços prestados.
- 23.1.18. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela CONTRATANTE.
- 23.1.19. Utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados neste documento, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência, correndo por sua conta todas as despesas com salários, impostos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, seguros e outras despesas correlatas.
- 23.1.20. Os profissionais disponibilizados pela CONTRATADA para a prestação dos serviços deverão estar identificados com crachá de identificação dela, estando sujeitos às normas internas de segurança da CONTRATANTE, inclusive àqueles referentes à identificação, trajes e uniformes, trânsito e permanência em suas dependências.
- 23.1.21. Providenciar a substituição imediata dos profissionais alocados ao serviço que não possuam a qualificação adequada ou não atenda satisfatoriamente às necessidades da CONTRATANTE ou dos órgãos que utilizarem seus serviços.
- 23.1.22. Em caso de falência, alteração contratual ou outra situação que motive a rescisão contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar todos os dados imputados em formato banco de dados que permita a importação em outro sistema.

23.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 23.2.1. Proporcionar todas as facilidades para a CONTRATADA desempenhar o fornecimento do objeto do presente Termo de Referência, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências.
- 23.2.2. Caberá à CONTRATANTE manter um Fiscal responsável pela fiscalização e o acompanhamento do bom andamento dos trabalhos contratados.

- 23.2.3. A CONTRATANTE deverá dispor de meios que permitam a comunicação imediata com os profissionais de atendimento da CONTRATADA, por meio de rádio, telefonia celular, telefonia fixa, e-mail ou similar.
- 23.2.4. Executar ou providenciar a execução, com urgência, dos serviços de sua responsabilidade para que não prejudiquem a execução dos trabalhos da CONTRATADA.
- 23.2.5. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial ao atendimento do objeto do presente Termo de Referência.
- 23.2.6. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 23.2.7. Promover o acompanhamento e a fiscalização do objeto do presente Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas.
- 23.2.8. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante o fornecimento do objeto do presente Termo de Referência, efetuando o seu atesto quando ela estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos.
- 23.2.9. Homologar através do TERMO DE RECEBIMENTO as soluções fornecidas quando elas estiverem de acordo com o Termo de Referência.
- 23.2.10. Emitir, ao final da execução contratual ou durante a execução contratual, quando assim fizer sentido, o Atestado de Competência Técnica em favor da CONTRATADA.

24. DA PROPOSTA

- 24.1. A proposta deverá ser elaborada em papel timbrado, devidamente assinada e datada, obedecendo ao edital e seus anexos;
- 24.2. Preço unitário por item e valores totais, indicados em moeda corrente nacional (com apenas duas casas decimais após a vírgula), sendo preços fixos e irrevogáveis, incluindo todos e quaisquer impostos incidentes, descontos, frete, mão de obra, emolumentos, contribuições previdenciárias, fiscais, sociais e parafiscais, que sejam devidos em decorrência, direta ou indireta, da entrega do objeto deste Termo de Referência;
- 24.3. Razão Social completa da licitante e CNPJ, os quais deverão ser os mesmos constantes da documentação;
- 24.4. Valor total que será expresso em real e por extenso;
- 24.5. O prazo de validade da proposta, não poderá ser inferior a 90 (noventa) dias;
- 24.6. Deverá ser apresentado, juntamente com a proposta de preço: catálogos, folders ou outros documentos descritivos dos objetos contendo suas características técnicas, preferencialmente com imagens, para averiguação das especificações, cor, modelo, checagem de dados, entre outros.
- 24.7. Na omissão de qualquer uma das exigências desta solicitação, será considerado o aceite a todas condições estabelecidas neste Termo de Referência, não podendo ser alegado desconhecimento do mesmo.

25. LOCAL DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS E FATURAMENTO

Unidade de Hospedagem		Endereço
AC	Centro de Turismo e Lazer Sesc Cruzeiro do Sul	BR-307, 6800 - Mâncio Lima/Acre - 69.990-000
AL	Pousada Sesc Guaxuma	Rua Coronel Mário Saraiva, s/n - Guaxuma - Maceió/Alagoas - 57.038-760
BA	Grande Hotel Sesc Itaparica	Avenida Rui Barbosa, s/n - Centro - Itaparica/Bahia - 44460-000
	Centro de Lazer e Hospedagem Sesc Piatã	Avenida Octávio Mangabeira, s/n - Piatã - Salvador/Bahia - 41.650-150
CE	Sesc Iparana Hotel Ecológico	Rua José de Alencar, 150 - Iparana - Caucaia/Ceará - 61.627-210
ES	Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa	Rodovia do Sol (ES-010), km 35 - Santa Cruz - Aracruz/Espírito Santo - 29.196-000
	Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari	Rodovia do Sol (ES-010), 1 - Muquiçaba - Guarapari/Espírito Santo - 29.215-590
	Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins	R. Ayrton Senna, s/nº - Distrito de São Domingos Martins/Espírito Santo - 29.260-000
GO	Sesc Caldas Novas	Avenida Ministro Elías Bufaçal, 600 - Bairro do Turista I - Caldas Novas/Goiás - 75.690-000
	Pousada Sesc Pirenópolis	Rua dos Pireneus, 45 - Centro - Pirenópolis/Goiás - 72980-000
	Sesc Jataí	-
	Sesc Cidade de Goiás	-
MA	Hotel Sesc Olho d'Água	Rua São Carlos, s/n - Olho D'Água - São Luís/Maranhão - 65.065-420
MG	Hotel Sesc Araxá	Rua Dr. Edmar Cunha, 150 - B. - Santa Terezinha - Araxá/Minas Gerais - 38.183-296
	Hotel Sesc Ouro Preto	Rodovia dos Inconfidentes, KM 88 - Tripuí - Ouro Preto/Minas Gerais - 35.400-000
	Hotel Sesc Venda Nova	Rua Maria Borboleta, s/n - Mantiqueira - Belo Horizonte/Minas Gerais - 31.640-120

Unidade de Hospedagem		Endereço
	Hotel Sesc Contagem	Rua Padre José Maria De Man, 805 - Novo Riacho - Contagem/Minas Gerais - 32.280-620
	Hotel Sesc Poços de Caldas	Rua Paraná, 229 - Centro - Poços de Caldas/Minas Gerais - 37.701-043
MS	Sesc Bonito	Rodovia MS 178, KM 01 - Jardim Andreia - Bonito/Mato Grosso do Sul - 79.290- 000
MT (DN)	Hotel Sesc Porto Cercado	Rodovia Poconé - Porto Cercado, Km 43, S/N - Pantanal de Poconé - Poconé/Mato Grosso - 78.175-000
PB	Centro de Turismo e Lazer Sesc Cabo Branco	Avenida Cabo Branco, 2.788 - Cabo Branco - João Pessoa/Paraíba - 58.045-010
PE	Centro de Turismo e Lazer Sesc de Triunfo	Rua Antônio Henrique da Silva, s/n - São Cristóvão - Triunfo/Pernambuco - n/a
	Centro de Turismo e Lazer Sesc Garanhuns	Rua Manoel Clemente, 161 - Centro - Garanhuns/Pernambuco - 55.293-040
	Centro de Turismo e Lazer Sesc Guadalupe	Lote 1, quadra 174 - Projeto Aver-o-mar Distrito, Sirinhaém - PE, 55580-000
PI	Sesc Oeiras	Av. Transamazônica, 1600 - Urbano - Oeiras/Piauí - 64.500-000
	Sesc Praia	Rodovia PI 116 (lado direito), Km 7,5 - Praia do Barro Preto - Luís Correia/Piauí - 64.220-000
PR	Centro de Turismo e Lazer Sesc Caiobá	Rua Dr. José Pinto Rebelo Júnior, 91 - Matinhos/Paraná - 83.260-000
	Centro de Turismo e Lazer Sesc Cascavel	BR 277, KM 568 (ao lado da praça de pedágio nº 3) - Cascavel/Paraná
RR	Estância Ecológica Sesc Tepequém	Gleba Tepequém, s/n - Vila do Paiva - Amajari/Roraima - 69.343-000
RJ (DN)	Polo Educacional Sesc	Av. Ayrton Senna, 5677 - Jacarepaguá, Rio de Janeiro - RJ, 22775-004
SC	Hotel Sesc Cacupê	Rodovia Haroldo Soares Glavan, 1.670 - Cacupê - Florianópolis/Santa Catarina - 88.050-005
	Hotel Sesc Blumenau	Rua Udo Deeke, 1.330 - Salto do Norte - Blumenau/Santa Catarina - 89.065-100

Unidade de Hospedagem		Endereço
	Pousada Rural Sesc Lages	Rodovia SC 114, Km 219, s/nº - Rincão Comprido - Zona Rural - Distrito Índios - Lages/Santa Catarina - 88.533-000
SE	Centro de Atividades Hotel Sesc Atalaia	Av. Santos Dumont, 737 - Atalaia - Araçaju/Sergipe - 49.035-250

26. RESPONSÁVEIS TÉCNICOS

Tiago Silva Santos

Gerente de Tecnologia Sesc Senac

Matrícula: 10148 CPF: 019.515.335-93



Cesar Augusto Leonardi

Seção de Desenv. de Sist. Sesc Senac

Matrícula: 2503 CPF: 605.095.701-00

27. RESPONSÁVEL PELO TERMO DE REFERÊNCIA

Goiânia, 23 de junho de 2022.



Pedro Henrique Pinheiro Sontijo

Chefe da Seção de Estruturação de Documentos de Compras