

## ANEXO 1 - RCMS 17/01893

### 1. JUSTIFICATIVA

#### 1.1. Objetivo Geral

Aquisição de licenças de um sistema para gestão hoteleira que facilitará o cadastro de clientes, a realização de reservas, definição de estratégias de vendas, gerenciamento financeiro e a governança da unidade de hospedagem do Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins no Sesc Espírito Santo-DR/ES. Deve incluir também a prestação de serviços de apoio à análise, implantação, parametrização, customização e operação assistida para início de utilização do software, emissão de N.F integrada com o site da prefeitura de Domingos Martins, realização de reservas online, emissão de boleto de pagamento bancário, bem como treinamento dos usuários, garantia de atualizações de versão, suporte técnico, manutenções preventivas e corretivas durante o período de vigência do contrato.

#### 1.2. Objetivo Específico

Aquisição de software para gestão integrada de processos e serviços de Hotelaria, incluindo os seguintes itens:

- Fornecimento de acesso local ao software;
- Fornecimento de reservas via web;
- Emissão de N.F. integrada com site da prefeitura de Domingos Martins (via arquivo xml);
- Emissão de boletos de pagamento bancário;
- Serviços de apoio à análise, implantação, parametrização, customização (se necessário) e operação assistida para início de utilização do software;
- Integração de base de dados do SGBD hoteleiro de Domingos Martins com as unidades já existentes no AR/ES: CTSLG – Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari, CTSLPF – Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa, Sede – Central de Reservas, Sede – Gerência de Turismo e Eventos.
- Treinamento dos usuários para a perfeita utilização do sistema em toda a sua potencialidade;
- Treinamento dos técnicos de informática para a perfeita integração do sistema contratado com os sistemas legados do Sesc- DR/Es.
- Garantia de atualizações de versões, suporte, manutenções preventivas e corretivas além de novas funcionalidades, durante o período de vigência do contrato.

## ANEXO 1 - RCMS 17/01893

### 2. DETALHAMENTO DO OBJETO

O processo licitatório visa à aquisição de licença de uso, contratação de serviços de suporte técnico, manutenção corretiva e preventiva, customização e implantação de software para a Gestão de Hotelaria do Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins no Sesc Espírito Santo – DR/ES.

### 3. REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS

REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS	
1.	O sistema deve possuir interface em Português (Brasil).
2.	O sistema deverá possuir recursos para importação e exportação de dados através de arquivos com layouts pré-definidos permitindo a realização da carga inicial e cargas periódicas, de dados de empregados, cargos, funções, setores/áreas por empresa/entidade e outros dados que forem necessários para o funcionamento do sistema.
3.	O sistema deverá armazenar os documentos gerados ou utilizados pelo sistema de forma externa ao SGBD.
4.	O sistema deverá realizar a expiração de sessão por tempo de inatividade.
5.	O sistema deve possuir o seu controle de acesso baseado na definição de perfis que controlem o acesso nos níveis de menu e telas.
6.	O sistema deve ter o suporte para envio de e-mails quando for necessário.
7.	O sistema deve ter aderência a Infraestrutura de T.I.T. do Sesc-DR/ES, que utiliza banco de dados MS SQL Server 2008 R2 ou superior.
8.	O sistema deverá possuir funcionalidade de visualização dos USUÁRIOS nela conectados com possibilidade de interrupção da conexão.
9.	O sistema deverá prover a inativação automática de usuários após um número estipulado de tentativas de acesso negadas.
10.	A Solução deverá possuir recurso de ajuda instantânea (help on-line) em português, de modo que os USUÁRIOS possam consultar rapidamente instruções de preenchimento, significado de campos e informações gerais sobre cada funcionalidade.
11.	O sistema deverá possuir, para todas as suas funcionalidades web, interface compatível com no mínimo os seguintes navegadores: <ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Internet Explorer versões atuais;</li><li>• Firefox;</li><li>• Chrome.</li></ul>
12.	O sistema deve permitir a utilização de Webservice como forma de realização das integrações do sistema.

Tabela1 – Requisitos Técnicos Obrigatórios

### ANEXO 1 - RCMS 17/01893

#### 4. REQUISITOS FUNCIONAIS

RF_01	O Sistema deve permitir o cadastro de cliente sem ser associado a uma reserva.
RF_02	O sistema deve permitir o cadastro de tipos de moeda.
RF_03	O sistema deve permitir o cadastro de Contas bancárias.
RF_04	O sistema deve permitir o cadastro das formas de pagamento.
RF_05	O Sistema deve permitir o cadastro de tarifas inclusive de períodos específicos (pacotes), bem como por categoria de cliente (Comerciário, Usuário, Colaborador).
RF_06	O Sistema deve permitir o cadastro de uma reserva individual e de grupos.
RF_07	O Sistema deve permitir também a utilização/cálculo de diversos tipos de tarifas em uma mesma reserva.
RF_08	O Sistema deve permitir o controle de refeições.
RF_09	O Sistema deve permitir o controle de governança por meio de abas de cadastros e impressão de relatórios de status das Unidades Habitacionais (Liberação, interdição, arrumação, manutenção, perdidos e achados).
RF_10	<p>O Sistema deve permitir a realização de check-in por meio dos seguintes métodos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atalho (comando) para localização das reservas do dia sem check-in (tela com fácil localização da reserva por meio do número da reserva, nome do hóspede, período, status da reserva 'confirmada, não confirmada, cancelada ou atendida', tipo de espaço e quantidade de hóspedes);</li><li>• 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 e número da acomodação, valor pago, valor da tarifa, o que está incluído na diária (café, almoço, jantar), tipo de contas associadas (itens de consumo);</li><li>• Fácil verificação dos dados da reserva (dados cadastrais dos hóspedes conforme FNRH do Sesc-DR/ES, inclusive com a determinação da categoria 'Comerciário, Usuário, Comerciante', número de hóspedes, tipo de acomodação vinculada, situação do pagamento 'realizado, parcial ou em aberto'); inclusão ou exclusão de hóspede;</li><li>• Fácil verificação do status da acomodação (limpa, suja ou em manutenção);</li><li>• Alocação e/ou troca de acomodação (tipo, categoria e número);</li><li>• Cobrança de pagamento em aberto;</li><li>• Impressão da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) quantas vezes forem necessárias;</li><li>• Finalizar o check-in (mudança do status da reserva para atendida ou hóspede na casa).</li></ul>

### ANEXO 1 - RCMS 17/01893

<b>RF_11</b>	<p>O Sistema deve permitir a realização de walk-in:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Atalho para acesso ao campo de cadastro do walk-in (cadastro e inclusão de hóspede, escolha do espaço - tipo de acomodação; definição da tarifa, definição do período, lançamento de pagamento, impressão da FNRH e finalização do check-in).</li></ul>
<b>RF_12</b>	<p>O sistema deve permitir durante o período da hospedagem:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Alteração de acomodação;</li><li>• Inclusão ou exclusão de hóspede;</li><li>• Alteração do período da reserva;</li><li>• Lançamento de itens de consumo, de serviço (lavanderia, de diárias, valor de telefonia, alteração do valor de diária, day-use, locação de espaço de evento, early-check-in, late check-out, valor de equipamentos;</li><li>• Lançar e cobrar pagamento parcial.</li></ul>
<b>RF_13</b>	<p>O sistema deve permitir a realização do check-out da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Localizar a reserva pelo número da acomodação, nome do hóspede ou número da reserva;</li><li>• Alerta automático sobre despesas em aberto;</li><li>• Selecionar o responsável pelo pagamento;</li><li>• Emitir cobrança de despesas em aberto;</li><li>• Selecionar a forma de pagamento (dinheiro, cartão, faturado, boleto);</li><li>• Recebimento de despesa;</li><li>• Emissão de fatura parcial ou total.</li><li>• Finalizar o check-out.</li></ul>
<b>RF_14</b>	<p>O Sistema deve permitir a alteração de itens da fatura após o check-out. Por exemplo: alteração do responsável pelo pagamento.</p>
<b>RF_15</b>	<p>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.</p>
<b>RF_16</b>	<p>O sistema deve permitir a reutilização de crédito entre reservas sem a necessidade de dar entrada novamente do valor no caixa.</p>
<b>RF_17</b>	<p>O sistema deve permitir restrição de acesso por módulo/ambiente e por usuário, de maneira que alguns tenham permissão apenas a realizar reserva e outros reservas e demais procedimentos.</p>
<b>RF_18</b>	<p>O Sistema deve permitir a realização de reservas para eventos e deve conter as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Período da reserva;</li><li>• Bloqueio do espaço;</li><li>• Responsável pela reserva;</li><li>• Dead-line;</li><li>• Observação da reserva;</li><li>• Associação do espaço reservado;</li><li>• Número da reserva para controle;</li><li>• Gerar cobranças do Evento.</li></ul>

### ANEXO 1 - RCMS 17/01893

RF_19	O sistema deve permitir a modificação de uma nota fiscal já lançada para casos onde ocorra erro.
RF_20	O sistema deve permitir a Baixa nos pagamentos em faturado.
RF_21	O Sistema deve permitir a realização da baixa e cancelamento da previsão das parcelas de pagamento lançadas na reserva e mudança de status das parcelas já recebidas.
RF_22	O Sistema deve permitir o bloqueio das categorias das acomodações sem que seja necessária a associação dos hóspedes ou inclusão do número da acomodação.
RF_23	O Sistema deve permitir a auditoria que permita detectar possíveis erros ocorridos ao longo do dia.
RF_24	O Sistema deve permitir o controle de cobrança de No-Show.
RF_25	O Sistema deve permitir a exportação dos dados de qualquer relatório para o Excel e PDF.
RF_26	O Sistema deve permitir a importação de planilhas em Excel que contenha os hóspedes e demais informações para casos de reservas em grupo.
RF_27	O sistema no momento da confirmação da reserva deve permitir a inclusão de informações complementares que devem ser incluídas no contrato ou homelist, confirmação de pagamento.
RF_28	O Sistema deve gerar automaticamente, em formato PDF, a cada reserva confirmada, a ficha de reserva, contrato ou homelist em caso de eventos que devem conter as seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"><li>• Número da reserva;</li><li>• Período da estadia;</li><li>• Nome do titular da reserva;</li><li>• Nome dos acompanhantes da reserva;</li><li>• Parcelas de pagamento;</li><li>• Forma de realização do pagamento;</li><li>• Hotel reservado (Com a descrição completa do nome do Hotel);</li><li>• Horário de Check-in e Check-out;</li><li>• Informações Complementares fornecidas pelo hóspede;</li><li>• Informações padrões fornecidas pelo Hotel.</li></ul>
RF_29	O sistema deve permitir, na confirmação da reserva, a escolha dos documentos (Contrato ou homelist, a serem enviados por e-mail).
RF_30	O Sistema deve permitir a realização de reservas em qualquer hotel da rede em tempo real. Sempre que o usuário executar a funcionalidade de reserva o Hotel no qual ele está alocado deve ser a primeira opção disponível para escolha.
RF_31	O Sistema deve permitir a emissão do Extrato Fiscal total ou parcial.
RF_32	O sistema deve atender às Portarias 177/2011 e 216/2012 do Ministério Turismo, referentes à integração ao Sistema Nacional de Registro de Hóspedes para envio automatizado das Fichas Nacionais de Registro de Hóspedes ao MTur.
RF_33	O Sistema deve permitir a consulta das informações das Unidades Habitacionais sujas, limpas, manutenção e interdição.
RF_34	O Sistema deve permitir a consulta de discrepâncias cadastradas.

**ANEXO 1 - RCMS 17/01893**

<b>RF_35</b>	O Sistema deve permitir consultas para o controle das reservas de eventos como: <ul style="list-style-type: none"><li>• Espaços reservados em determinado período;</li><li>• Disponibilidade de espaço;</li><li>• Lançamento de pagamentos;</li><li>• Opção de cortesia;</li><li>• Ocorrência contendo a modificação por login de acesso na reserva.</li></ul>
<b>RF_36</b>	O Sistema deve permitir a consulta das seguintes informações: <ul style="list-style-type: none"><li>• Produção dos clientes;</li><li>• Diária;</li><li>• Taxa de ocupação e produção;</li><li>• Conferência e utilização de Unidades de Hospedagem;</li><li>• Consumo;</li><li>• Reservas;</li><li>• Governança;</li><li>• Eventos;</li><li>• Análise de indicadores de venda;</li><li>• Análise de produtividade;</li><li>• Diária consolidada;</li><li>• Produtividade por:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Origem</li><li>○ Segmento</li><li>○ Tarifa</li><li>○ Ramo de atividade</li><li>○ Por cliente</li><li>○ Por agência</li><li>○ Por executivo de vendas</li></ul></li><li>• Faturamento dia/mês/ano;</li><li>• Ocupação<ul style="list-style-type: none"><li>○ Previsão</li><li>○ Histórico</li><li>○ Previsão X Histórico</li><li>○ Perfil com gráficos</li></ul></li><li>• Estatística no período;</li><li>• Evolução de diária;</li><li>• Índice de no-show;</li><li>• Tabela de preços;</li><li>• Atividades por colaborador</li></ul>
<b>RF_37</b>	O Sistema deve permitir a consulta da quantidade de Unidades Habitacionais disponíveis de qualquer hotel cadastrado.

**ANEXO 1 - RCMS 17/01893**

<b>RF_38</b>	<p>O Sistema deve permitir a consulta na central de reservas onde será possível a seleção dos apartamentos a partir das suas características como:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Tipo do apartamento</li><li>• Categoria</li><li>• Montagem</li><li>• Tipo de Cama</li><li>• Edifício\Bloco</li><li>• Andar</li><li>• Vista</li><li>• Carpete</li><li>• Fumante</li><li>• Conjugado</li><li>• Cama Extra</li><li>• Quantidade de Camas.</li></ul>
<b>RF_39</b>	<p>O Sistema deve permitir a consulta das Reservas e esta consulta deve ter os seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hotel;</li><li>• Data de Entrada;</li><li>• Data de Saída;</li><li>• Nome do PAX Responsável pela reserva;</li><li>• Nome dos acompanhantes da reserva;</li><li>• Data para confirmação da reserva;</li><li>• Tipo de hóspede;</li><li>• Parcelas de Pagamento;</li><li>• Ocorrência (as modificações efetuadas na reserva interligadas pelo login do usuário);</li><li>• Colaborador que efetuou a reserva;</li><li>• Acomodações associadas à reserva;</li><li>• Observação da reserva.</li></ul>
<b>RF_40</b>	<p>O Sistema deve permitir a consulta de uma reserva, através dos filtros:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• CPF;</li><li>• Nome (hospede ou titular da reserva);</li><li>• Número da reserva;</li><li>• Período;</li><li>• Hotel.</li></ul>
<b>RF_41</b>	<p>O Sistema deve permitir as seguintes consultas para Previsão de ocupação:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Unidades Habitacionais ocupadas e disponíveis;</li><li>• Quantidade de hóspedes para cada dia (diferenciando crianças de adultos);</li><li>• Taxa de ocupação;</li><li>• Soma geral do período selecionado;</li></ul>

### ANEXO 1 - RCMS 17/01893

<b>RF_42</b>	<p>O Sistema deve permitir a consulta dos hóspedes em um determinado período e nesta consulta deve conter os seguintes dados:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Nome do PAX;</li><li>• Tipo de hóspede;</li><li>• Hotel;</li><li>• Telefone;</li><li>• E-mail;</li><li>• Endereço Completo;</li><li>• Histórico de hospedagem do Hóspede;</li><li>• Preferências;</li><li>• Observações;</li><li>• Número da carteira do Sesc;</li><li>• Categoria se comerciante, usuário, comerciante.</li></ul>
<b>RF_43</b>	<p>O Sistema deve permitir a consulta das seguintes informações para o controle financeiro dos hotéis:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Receita (por período e por tipo de recebimento);</li><li>• Receita da venda de pacotes diferenciados;</li><li>• Separação dos custos (café da manhã, refeição e diária);</li><li>• Valores a receber (por período e por tipo de recebimento);</li><li>• Valores não recebidos (inadimplência);</li><li>• Gráficos de venda;</li><li>• Fechamento dos caixas;</li><li>• Controle para fechamento do caixa;</li></ul>
<b>RF_44</b>	<p>O Sistema deve permitir a consulta dos clientes através do nome (sobrenome, primeiro nome ou nome completo), CPF, CNPJ e número de controle do cliente.</p>
<b>RF_45</b>	<p>O Sistema deve permitir a consulta da previsão de Check-In, Check-out e Taxa de ocupação.</p>
<b>RF_46</b>	<p>O Sistema deve permitir a consulta do total de hóspedes e Unidades Habitacionais previstas para Check-in e Check-out.</p>
<b>RF_47</b>	<p>O Sistema deve permitir a consulta do histórico de uma reserva.</p>
<b>RF_48</b>	<p>O Sistema deve permitir a consulta da produtividade diária dos funcionários cadastrados.</p>
<b>RF_49</b>	<p>O sistema deve permitir a consulta dos dados estatísticos incluindo gráficos, principalmente no que tange a taxa de ocupação e tipo de hóspedes no período.</p>
<b>RF_50</b>	<p>O Sistema deve permitir a consulta das parcelas não quitadas para o controle das reservas que não foram confirmadas através do pagamento.</p>
<b>RF_51</b>	<p>O Sistema deve permitir a integração com a Nota Fiscal eletrônica de acordo com os parâmetros específicos de cada município.</p>
<b>RF_52</b>	<p>O Sistema deve permitir a integração com sistemas de Cartão de Crédito e Débito.</p>
<b>RF_53</b>	<p>O Sistema deve permitir pagamento via boleto bancário C.E.F. – (Arquivo Remessa\Arquivo Retorno).</p>



### ANEXO 1 - RCMS 17/01893

<b>RF_54</b>	<p>O sistema deve possuir interface via Web para realização de reservas (Motor de reservas via site). Essa interface deve possuir as seguintes integrações:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Confirmação da reserva</li><li>• Cancelamento da reserva</li><li>• Alteração da reserva</li><li>• Consulta de disponibilidade das Unidades Habitacionais</li><li>• Pagamento via cartão de crédito</li><li>• Pagamento via boleto bancário</li><li>• Consulta dos pagamentos realizados via boleto ou cartão de crédito</li><li>• Consulta do tarifário</li><li>• Emissão do voucher de hospedagem</li></ul>
--------------	--

Tabela2 – Requisitos Funcionais

## 5. UNIDADES HABITACIONAIS

	<b>Unidade</b>	<b>CNPJ</b>	<b>Endereço</b>	<b>Unidades Habitacionais</b>
01	<b>CTSLDM – Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins</b>	05.305.785.0016-00	Rua Ayrton Senna, S/Nº, Distrito de Soído, Domingos Martins – ES. CEP: 29.260-002.	325

Tabela3 – Unidades Habitacionais

## 6. DA INSTALAÇÃO E ACEITE DOS SERVIÇOS:

6.1- A empresa vencedora deverá apresentar “Plano de Execução” das atividades (contendo cronograma de instalação, implantação, parametrização, configuração, customização, migração, treinamento) em até 5 dias úteis após a assinatura do contrato.

6.2- O prazo de entrega final será de 30 (trinta) dias contados entre a data de assinatura do contrato ou emissão de Pedido ao Fornecedor (PAF) emitido pelo SESC até a prestação do serviço testada e aprovada pela fiscalização da contratante emitindo “Termo de Aceite”, ou seja, os serviços deverão estar disponíveis e em perfeito funcionamento.