

ANEXO 1 - RCMS 18/0332

1. JUSTIFICATIVA

1.1. Objetivo Geral

Aquisição de licença de uso de sistema para gestão hoteleira e de reservas online para as unidades **SESC – Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari, Centro de Turismo Social de Praia Formosa, Central de Reservas e Eventos.**

1.2. Objetivo Específico

O sistema deverá contemplar as atividades de prestação de serviços de apoio à análise, implantação, parametrização, customização, migração de base de dados OCL Volux já existente, integração com software de Gestão Hoteleira e base de dados OCL Volux da unidade SESC - Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins e operação assistida para início de utilização do software, assim como, garantia de atualizações de versão, suporte técnico, manutenções preventivas e corretivas durante o período de vigência do contrato e também treinamento dos usuários e equipe de T.I.

Detalhamento:

- Fornecimento de acesso local ao software;
- Fornecimento de reservas via web;
- 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 CTSLG – Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari, CTSLPF – Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa, com a unidade de CTSLDM - Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins.
- Treinamento dos usuários e equipe de T.I. para a perfeita utilização do sistema em toda a sua potencialidade;
- Garantia de atualizações de versões, suporte, manutenções preventivas e corretivas além de novas funcionalidades, durante o período de vigência do contrato.
- Fornecimento de reservas via web - permitir a realização de reservas via web pela clientela SESC, a definição de estratégias de vendas (cadastro de tarifário), integração com base de dados de hotelaria sistema OCL – Volux;
- Deverá permitir a emissão de boleto de pagamento bancário – integrado com sistema OCL – Volux de hotelaria e a emissão de boleto de pagamento bancário – integrado com sistema de pagamento de boleto - Caixa Econômica Federal;
- Deve incluir a prestação de serviços de locação para hospedagem de dados e sistema web;

ANEXO 1 - RCMS 18/0332

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

O processo licitatório visa à aquisição de licença de uso, contratação de serviços de suporte técnico, manutenção corretiva e preventiva, treinamento de usuários, locação, customização, migração, integração e implantação de software para a Gestão Hoteleira e Reservas Online do CTSLG - Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari e CTSLPF – Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa no Sesc Espírito Santo – AR/ES.

3. REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS

REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS	
1.	O sistema deve possuir interface em Português (Brasil).
2.	O sistema deve possuir o seu controle de acesso baseado na definição de perfis que controlem o acesso nos níveis de menu e telas.
3.	O sistema deve ter aderência a Infraestrutura de T.I.T. do Sesc-AR/ES, que utiliza banco de dados MS SQL Server 2008 R2 ou superior.
4.	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.
5.	O sistema deverá possuir, para todas as suas funcionalidades web, interface compatível com no mínimo os seguintes navegadores: <ul style="list-style-type: none">• Microsoft Internet Explorer versões atuais;• Firefox;• Chrome.
6.	O sistema deve permitir a utilização de Webservice como forma de realização das integrações do sistema.
7.	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.
8.	O sistema deve ter o suporte para envio de e-mails quando for necessário.
9.	O sistema deverá possuir funcionalidade de visualização dos USUÁRIOS nela conectados com possibilidade de interrupção da conexão.
10.	O sistema deverá prover a inativação automática de usuários após um número estipulado de tentativas de acesso negadas.

Tabela1 – Requisitos Técnicos Obrigatórios

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.

ANEXO 1 - RCMS 18/0332

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	O Sistema deve permitir a realização de check-in por meio dos seguintes métodos: <ul style="list-style-type: none">• 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);• 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);• Fácil verificação dos dados da reserva (dados cadastrais dos hóspedes conforme FNRH do Sesc-AR/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;• Fácil verificação do status da acomodação (limpa, suja ou em manutenção);• Alocação e/ou troca de acomodação (tipo, categoria e número);• Cobrança de pagamento em aberto;• Impressão da Ficha Nacional de Registro de Hóspedes (FNRH) quantas vezes forem necessárias;• Finalizar o check-in (mudança do status da reserva para atendida ou hóspede na casa).
RF_11	O Sistema deve permitir a realização de walk-in: <ul style="list-style-type: none">• 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).

ANEXO 1 - RCMS 18/0332

RF_12	<p>O sistema deve permitir durante o período da hospedagem:</p> <ul style="list-style-type: none">• Alteração de acomodação;• Inclusão ou exclusão de hóspede;• Alteração do período da reserva;• 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);• Lançar e cobrar pagamento parcial.
RF_13	<p>O sistema deve permitir a realização do check-out da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none">• Localizar a reserva pelo número da acomodação, nome do hóspede ou número da reserva;• Alerta automático sobre despesas em aberto;• Selecionar o responsável pelo pagamento;• Emitir cobrança de despesas em aberto;• Selecionar a forma de pagamento (dinheiro, cartão, faturado, boleto);• Recebimento de despesa;• Emissão de fatura parcial ou total.• Finalizar o check-out.
RF_14	<p>O Sistema deve permitir a alteração de itens da fatura após o check-out. Por exemplo: alteração do responsável pelo pagamento.</p>
RF_15	<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>
RF_16	<p>O sistema deve permitir a reutilização de crédito entre reservas sem a necessidade de dar entrada novamente do valor no caixa.</p>
RF_17	<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>
RF_18	<p>O Sistema deve permitir a realização de reservas para eventos e deve conter as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Período da reserva;• Bloqueio do espaço;• Responsável pela reserva;• Dead-line;• Observação da reserva;• Associação do espaço reservado;• Número da reserva para controle;• Gerar cobranças do Evento.
RF_19	<p>O sistema deve permitir a modificação de uma nota fiscal já lançada para casos onde ocorra erro.</p>
RF_20	<p>O sistema deve permitir a Baixa nos pagamentos em faturado.</p>
RF_21	<p>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.</p>
RF_22	<p>O Sistema deve permitir o bloqueio das categorias das acomodações sem que seja necessária a associação dos hóspedes ou inclusão do número da acomodação.</p>

ANEXO 1 - RCMS 18/0332

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 <i>homelist</i> , confirmação de pagamento.
RF_28	<p>O Sistema deve gerar automaticamente, em formato PDF, a cada reserva confirmada, a ficha de reserva, contrato ou <i>homelist</i> em caso de eventos que devem conter as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Número da reserva;• Período da estadia;• Nome do titular da reserva;• Nome dos acompanhantes da reserva;• Parcelas de pagamento;• Forma de realização do pagamento;• Hotel reservado (Com a descrição completa do nome do Hotel);• Horário de Check-in e Check-out;• Informações Complementares fornecidas pelo hóspede;• Informações padrões fornecidas pelo Hotel.
RF_29	O sistema deve permitir, na confirmação da reserva, a escolha dos documentos (Contrato ou <i>homelist</i> , a serem enviados por e-mail).
RF_30	<p>O Sistema deve permitir a realização de reservas nos hotéis das unidades de Guarapari e Praia Formosa em tempo real.</p> <p>Sempre que o usuário executar a funcionalidade de reserva o Hotel no qual ele está alocado deve ser a primeira opção disponível para escolha.</p>
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.
RF_35	<p>O Sistema deve permitir consultas para o controle das reservas de eventos como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Espaços reservados em determinado período;• Disponibilidade de espaço;• Lançamento de pagamentos;• Opção de cortesia;• Ocorrência contendo a modificação por login de acesso na reserva.

ANEXO 1 - RCMS 18/0332

RF_36	<p>O Sistema deve permitir a consulta das seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">• Produção dos clientes;• Diária;• Taxa de ocupação e produção;• Conferência e utilização de Unidades de Hospedagem;• Consumo;• Reservas;• Governança;• Eventos;• Análise de indicadores de venda;• Análise de produtividade;• Diária consolidada;• Produtividade por:<ul style="list-style-type: none">○ Origem○ Segmento○ Tarifa○ Ramo de atividade○ Por cliente○ Por agência○ Por executivo de vendas• Faturamento dia/mês/ano;• Ocupação<ul style="list-style-type: none">○ Previsão○ Histórico○ Previsão X Histórico○ Perfil com gráficos• Estatística no período;• Evolução de diária;• Índice de no-show;• Tabela de preços;• Atividades por colaborador
RF_37	<p>O Sistema deve permitir a consulta da quantidade de Unidades Habitacionais disponíveis de qualquer hotel cadastrado.</p>
RF_38	<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">• Tipo do apartamento• Categoria• Montagem• Tipo de Cama• Edifício\Bloco• Andar• Vista• Carpete• Fumante• Conjugado• Cama Extra• Quantidade de Camas.

ANEXO 1 - RCMS 18/0332

RF_39	<p>O Sistema deve permitir a consulta das Reservas e esta consulta deve ter os seguintes campos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Hotel;• Data de Entrada;• Data de Saída;• Nome do PAX Responsável pela reserva;• Nome dos acompanhantes da reserva;• Data para confirmação da reserva;• Tipo de hóspede;• Parcelas de Pagamento;• Ocorrência (as modificações efetuadas na reserva interligadas pelo login do usuário);• Colaborador que efetuou a reserva;• Acomodações associadas à reserva;• Observação da reserva.
RF_40	<p>O Sistema deve permitir a consulta de uma reserva, através dos filtros:</p> <ul style="list-style-type: none">• CPF;• Nome (hospede ou titular da reserva);• Número da reserva;• Período;• Hotel.
RF_41	<p>O Sistema deve permitir as seguintes consultas para Previsão de ocupação:</p> <ul style="list-style-type: none">• Unidades Habitacionais ocupadas e disponíveis;• Quantidade de hóspedes para cada dia (diferenciando crianças de adultos);• Taxa de ocupação;• Soma geral do período selecionado.
RF_42	<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">• Nome do PAX;• Tipo de hóspede;• Hotel;• Telefone;• E-mail;• Endereço Completo;• Histórico de hospedagem do Hóspede;• Preferências;• Observações;• Número da carteira do Sesc;• Categoria se comerciar, usuário, comerciante.

ANEXO 1 - RCMS 18/0332

RF_43	O Sistema deve permitir a consulta das seguintes informações para o controle financeiro dos hotéis: <ul style="list-style-type: none">• Receita (por período e por tipo de recebimento);• Receita da venda de pacotes diferenciados;• Separação dos custos (café da manhã, refeição e diária);• Valores a receber (por período e por tipo de recebimento);• Valores não recebidos (inadimplência);• Gráficos de venda;• Fechamento dos caixas;• Controle para fechamento do caixa.
RF_44	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.
RF_45	O Sistema deve permitir a consulta da previsão de Check-In, Check-out e Taxa de ocupação.
RF_46	O Sistema deve permitir a consulta do total de hóspedes e Unidades Habitacionais previstas para Check-in e Check-out.
RF_47	O Sistema deve permitir a consulta do histórico de uma reserva.
RF_48	O Sistema deve permitir a consulta da produtividade diária dos funcionários cadastrados.
RF_49	O sistema deve permitir a consulta dos dados estatísticos incluindo gráficos, principalmente no que tange a taxa de ocupação e tipo de hospedes no período.
RF_50	O Sistema deve permitir a consulta das parcelas não quitadas para o controle das reservas que não foram confirmadas através do pagamento.
RF_51	O Sistema deve permitir a integração com sistemas de Cartão de Crédito e Débito.
RF_52	O Sistema deve permitir pagamento via boleto bancário C.E.F. – (Arquivo Remessa\Arquivo Retorno).

ANEXO 1 - RCMS 18/0332

RF_53	<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">• Permitir realizar a busca de disponibilidade para mais de um hotel da rede;• A plataforma deve permitir que o usuário administre em um único <i>backoffice</i> todos os cadastros, apartamentos, tarifas, clientes, que serão visualizados pelo cliente final;• Permitir a inserção de dados do hotel em Inglês e Português;• Permitir a inserção dos dados do hotel, como Nome, Endereço, Telefone, e-mails, URL, localização, fotos para cada tipo de quarto;• Permitir o cadastro de comodidades, suplementos;• Permitir a parametrização para os métodos de pagamento via cartão de crédito e via boleto bancário;• Deve permitir a inserção de políticas de reservas;• Permitir o cadastro de apartamentos, bem como as definições de número de adultos e crianças com mínimo e máximo, definições de camas e berços com mínimo e máximo;• O Motor de Reservas deve permitir o cadastro dos valores de tarifas para PAX e crianças, com diferenciação para cada tipo de apartamento e também com valores de diárias variando conforme o dia ao longo do período de vigência da tarifa ou pacote;• Deve permitir carregar a disponibilidade (<i>open sales</i>), de acordo com o período desejado, mínimo e máximo de noites, realizar <i>stop sales</i>.• O motor de reservas deve permitir integração com extranets, através de seu software de gestor de canais;• O motor de reservas (e também o gestor de canais) deve possuir interface com o PMS OCL –Volux, que é o sistema utilizado pelo SESC-ES.• A interface deve envolver: Envio de reservas com seus dados principais, hóspedes, tarifas e períodos, podendo ter múltiplos tipos de apartamento por reserva, solicitação de cancelamento de reservas; confirmação da reserva; permitir ao Volux – confirmar cada uma das operações descritas acima;• Deve ter em sua interface com o PMS OCL-Volux a possibilidade de realizar a atualização de disponibilidade à partir da troca de mensagens entre os sistemas (motor de reservas e OCL – Volux);• O motor de reservas deve permitir o cadastro de usuários;• O motor de reservas deve permitir, à partir de suas funcionalidades próprias:<ul style="list-style-type: none">- confirmação da reserva;- cancelamento da reserva;- consulta da disponibilidade das unidades habitacionais;- consulta do tarifário;- emissão do voucher de hospedagem;- envio de confirmação da reserva ao hóspede;- envio de cancelamento de reserva ao hóspede
-------	---

Tabela2 – Requisitos Funcionais

ANEXO 1 - RCMS 18/0332

5. UNIDADES HABITACIONAIS

	Unidade	CNPJ	Endereço	UH's
1	CTSLG – Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari	05.305.785.0005-58	Rodovia do Sol, 01, Muquiçaba, Guarapari – ES. C.E.P.: 29.215-005	562
2	CTSLPF – Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa	05.305.785.0004-77	Rodovia do Sol, ES-010, KM 35 Santa Cruz, Aracruz – ES C.E.P.: 29.199-548	556
3	Central de Reservas e Eventos	05.305.785/0001-24	Praça Misael Pena, nº 54 Parque Moscoso, Vitória – ES C.E.P.: 29.018-300	0

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.