

ANEXO 1 - RCMS 19/01822

1. JUSTIFICATIVA

1.1. Objetivo Geral

Aquisição de licenças de um sistema para gestão hoteleira para o cadastro de clientes, a realização de reservas, definição de estratégias de vendas, gerenciamento fiscal/financeiro e a governança das unidades de hospedagem do Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins, Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari, Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa, Central de Reservas e Eventos do Sesc/AR-ES.

1.2. Objetivo Específico

O sistema deverá incluir serviços de apoio à análise, implantação, parametrização, migração de base de sistema legado, customização e operação assistida para início de utilização do software, locação para hospedagem de dados e sistema web, emissão de N.F, reservas online, emissão de boleto de pagamento bancário integrado com sistema bancário e sistema de operadora de cartão de crédito, bem como treinamento dos usuários e equipe de T.I., garantia de atualizações de versões, suporte técnico, manutenções preventivas e corretivas durante o período de vigência do contrato.

Detalhamento:

- Fornecimento de acesso local ao software;
- Fornecimento de reservas via web – permitir a realização de reservas via web pelo site corporativo SESC, a definição de estratégias de vendas (cadastro de tarifário), integrado com base de dados local de hotelaria;
- Serviços de apoio à análise, implantação, parametrização, customização (se necessário) e operação assistida para início de utilização do software;
- Migração de base de dados – Sistema Legado – das unidades de Domingos Martins, Guarapari e Aracruz;
- Acesso às bases de dados de Domingos Martins, Guarapari, Aracruz e Central de Reservas e Eventos de forma que permita a utilização centralizada e simultânea pela Central de Reservas, Gerência de Eventos e TIC na SEDE.
- Treinamento dos usuários para a perfeita utilização do sistema em toda a sua potencialidade;
- Treinamento dos técnicos de informática para a perfeita utilização do sistema em toda sua potencialidade;
- Garantia de atualizações de versões, suporte, manutenções preventivas e corretivas além de novas funcionalidades, durante o período de vigência do contrato.
- Criação de base de dados para treinamento das unidades do Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa, Centro de turismo Social e Lazer de Guarapari, Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins;
- Deve incluir a prestação de serviços de hospedagem de dados e acesso web para o motor de reservas;
- Software para o tratamento das questões Fiscais e Financeiras, com funcionalidades que permitam geração de RPS/N.F. eletrônica de serviços hoteleiros, integrada com software hoteleiro x site das prefeituras de Domingos Martins, Guarapari e Aracruz (via arquivo xml);

ANEXO 1 - RCMS 19/01822

- Software para o tratamento das questões Fiscais e Financeiras, com funcionalidades que permitam automatizar pagamentos/recebimentos de operadoras de cartão de crédito integrado com software hoteleiro;
- Software para o tratamento das questões Fiscais e Financeiras, com funcionalidades de emissão de boleto de pagamento bancário (web) integrado com software hoteleiro x sistema de pagamento bancário – arquivo retorno/remessa.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

O processo licitatório visa à aquisição de licença de uso, contratação de serviços de suporte técnico, contratação de serviços de treinamento de usuários e equipe de T.I., contratação de serviços para criação de base de homologação, contratação de serviços de locação para hospedagem de dados e sistema web, contratação de serviços para a migração de base legada, contratação de serviços para implementação de integração para emissão dos dados financeiro/fiscal com operadora de cartão de crédito, bancos - boletos bancários e site das prefeituras (RPS/NF eletrônica), contratação de serviços de manutenção corretiva e preventiva, contratação de serviços para customização e implantação de software para a Gestão de Hotelaria das unidades de hospedagem do Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins, Centro de Turismo Social e Lazer de Guarapari, Centro de Turismo Social e Lazer de Praia Formosa, Central de Reservas, Setor de Eventos e Coordenação de T.I.C. no SESC Espírito Santo - AR/ES.

3. REQUISITOS OBRIGATÓRIOS

1.	O sistema deve possuir interface em Português (Brasil).
2.	O sistema deverá armazenar os documentos gerados ou utilizados pelo sistema de forma externa ao SGBD.
3.	O sistema deverá realizar a expiração de sessão por tempo de inatividade.
4.	O sistema deve possuir o seu controle de acesso baseado na definição de perfis que controlem o acesso nos níveis de menu e telas.
5.	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.
6.	O sistema deverá possuir funcionalidade de visualização dos USUÁRIOS nele conectados com possibilidade de interrupção da conexão.
7.	O sistema deverá prover a inativação automática de usuários após um número estipulado de tentativas de acesso negadas.
8.	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.

ANEXO 1 - RCMS 19/01822

9.	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, Microsoft Edge versões atuais;• Firefox;• Chrome.
10.	O sistema deve permitir a utilização de Webservice como forma de realização das integrações (automáticas) do sistema hoteleiro com sistemas web de prefeituras, bancos, operadoras de cartões crédito.
11.	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, <i>rooming list</i> , setores/áreas por empresa/entidade e outros dados que forem necessários para o funcionamento do sistema.
12.	O sistema deve ter o suporte para envio de e-mails quando for necessário.
13.	Deverá permitir o acesso á emissão de relatórios fiscal\contábil\financeiro nas unidades hoteleiras de Domingos Martins, Praia Formosa, Guarapari e Gerência de Contabilidade.
14.	Deverão ser criadas nos servidores de base de dados dos Centro de Hotelaria de Domingos Martins, Praia Formosa e Guarapari. instância de base de homologação/testes/treinamento.
15.	O Sistema deverá ler todas as informações de cadastro pertinentes á emissão de RPS\N.F. eletrônica, na base de dados de hotelaria do SESC/AR/ES, tais como: informações cadastrais dos clientes\hóspedes, valores de tarifas\reservas, valores de hospedagem, valores de alimentação utilizadas para o rateio, etc..
16.	O Sistema deve permitir o cadastro de informações complementares que não existam na base de dados de hotelaria SESC-AR/ES, que possibilite a emissão de RPS\N.F. eletrônica tais como cancelamento de N.F. caso necessário.
17.	O sistema deverá possibilitar a impressão de relatórios para consultas administrativas, financeira, fiscal, contábil para o registro dos fatos.
18.	O Sistema deve permitir a geração de integração com a Nota Fiscal eletrônica de acordo com os parâmetros específicos do respectivo município.
19.	O Sistema deve permitir o cadastro de cliente sem ser associado a uma reserva.
20.	O sistema deve permitir o cadastro de tipos de moeda.
21.	O sistema deve permitir o cadastro de Contas bancárias.
22.	O sistema deve permitir o cadastro das formas de pagamento.
23.	O Sistema deve permitir o cadastro de tarifas inclusive de períodos específicos (pacotes), bem como por categoria de cliente (Comerciário, Usuário, Conveniado, Crianças pagantes, crianças <i>free</i> , Cortesia, etc).
24.	O Sistema deve permitir o cadastro de reserva individual e de grupos, local e web.
25.	O Sistema deve permitir também a utilização/cálculo de diversos tipos de tarifas em uma mesma reserva.

ANEXO 1 - RCMS 19/01822

26.	O Sistema deve permitir o controle de refeições.
27.	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).
28.	<p>O Sistema deve permitir a realização de <i>check-in</i> por meio dos seguintes métodos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atalho (comando) para localização das reservas do dia sem <i>check-in</i> (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 <i>check-in</i>, no <i>check-out</i>, 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-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;• 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 <i>check-in</i> (mudança do status da reserva para atendida ou hóspede na casa).
29.	<p>O Sistema deve permitir a realização de <i>walk-in</i>:</p> <p>Atalho para acesso ao campo de cadastro do <i>walk-in</i> (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 <i>check-in</i>).</p>
30.	<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, <i>day-use</i>, locação de espaço de evento, <i>early-check-in</i>, <i>late check-out</i>, valor de equipamentos);• Lançar e cobrar pagamento parcial.

ANEXO 1 - RCMS 19/01822

31.	<p>O sistema deve permitir a realização do <i>check-out</i> 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 <i>check-out</i>.
32.	<p>O Sistema deve permitir a alteração de itens da fatura após o <i>check-out</i>, antes da conversão em documento fiscal. Por exemplo: alteração do responsável pelo pagamento.</p>
33.	<p>O sistema deve permitir que a reserva fique em aberto em algum ambiente mesmo após o <i>check-out</i>, mas com a liberação da acomodação para venda, para casos em que será necessária uma análise ou acordo posterior ao <i>check-out</i>.</p>
34.	<p>O sistema deve permitir a reutilização de crédito entre reservas sem a necessidade de dar entrada novamente do valor no caixa.</p>
35.	<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>
36.	<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;• <i>Dead-line</i>;• Observação da reserva;• Associação do espaço reservado;• Número da reserva para controle;• Gerar cobranças do Evento.
37.	<p>O sistema deve permitir a modificação de uma nota fiscal já lançada para casos onde ocorra erro, obedecendo o que estiver estabelecido pela legislação pertinente.</p>
38.	<p>O sistema deve permitir a Baixa nos pagamentos em faturado.</p>
39.	<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>
40.	<p>O Sistema deve permitir o bloqueio das categorias das acomodações sem que seja necessária a associação dos hospedes ou inclusão do número da acomodação.</p>
41.	<p>O Sistema deve permitir a auditoria que permita detectar possíveis erros ocorridos ao longo do dia.</p>
42.	<p>O Sistema deve permitir o controle de cobrança de <i>No-Show</i>.</p>

ANEXO 1 - RCMS 19/01822

43.	O Sistema deve permitir a exportação dos dados de qualquer relatório para o Excel e PDF.
44.	O Sistema deve permitir a importação de planilhas em Excel que contenha os hóspedes e demais informações para casos de reservas em grupo.
45.	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.
46.	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: <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 <i>Check-in</i> e <i>Check-out</i>;• Informações Complementares fornecidas pelo hóspede;• Informações padrões fornecidas pelo Hotel.
47.	O sistema deve permitir, na confirmação da reserva, a escolha dos documentos (Contrato ou <i>homelist</i> , a serem enviados por e-mail).
48.	O Sistema deve permitir a realização de reservas em qualquer hotel da rede em tempo real.
49.	O Sistema deve permitir a emissão do RPS.
50.	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.
51.	O Sistema deve permitir a consulta das informações das Unidades Habitacionais sujas, limpas, manutenção e interdição.
52.	O Sistema deve permitir a consulta de discrepâncias cadastradas.
53.	O Sistema deve permitir consultas para o controle das reservas de eventos como: <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 <i>login</i> de acesso na reserva.

ANEXO 1 - RCMS 19/01822

54.	<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
55.	<p>O Sistema deve permitir a consulta da quantidade de Unidades Habitacionais disponíveis de qualquer hotel cadastrado.</p>
56.	<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 19/01822

57.	<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.
58.	<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.
59.	<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;
60.	<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 comerciante, usuário, comerciante.

ANEXO 1 - RCMS 19/01822

61.	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;
62.	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.
63.	O Sistema deve permitir a consulta da previsão de <i>Check-In</i> , <i>Check-out</i> e Taxa de ocupação.
64.	O Sistema deve permitir a consulta do total de hóspedes e Unidades Habitacionais previstas para <i>Check-in</i> e <i>Check-out</i> .
65.	O Sistema deve permitir a consulta do histórico de uma reserva.
66.	O Sistema deve permitir a consulta da produtividade diária dos funcionários cadastrados.
67.	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.
68.	O Sistema deve permitir a consulta das parcelas não quitadas para o controle das reservas que não foram confirmadas através do pagamento.
69.	O Sistema deve permitir a integração com a Nota Fiscal eletrônica de acordo com os parâmetros específicos de cada município.
70.	O Sistema deve permitir a integração com sistemas de Cartão de Crédito e Débito.
71.	O Sistema deve permitir pagamento via boleto bancário C.E.F. – (Arquivo Remessa\Arquivo Retorno).

ANEXO 1 - RCMS 19/01822

72.	<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 (e também o gestor de canais) deve possuir interface com o Módulo de integração local.• 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 Módulo local – confirmar cada uma das operações descritas acima;• Deve ter em sua interface com o Módulo de integração local, a possibilidade de realizar a atualização de disponibilidade à partir da troca de mensagens entre os sistemas (motor de reservas e Módulo Local);• 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, alteração da reserva;• Pagamento via cartão de crédito;• Pagamento via boleto bancário;• Consulta dos pagamentos realizados via boleto ou cartão de crédito;• Consulta do tarifário;• Emissão do voucher de hospedagem.
-----	--

Tabela1 – Requisitos Obrigatórios

ANEXO 1 - RCMS 19/01822

4. UNIDADES SESC

	Unidade	CNPJ	Endereço	U.Hs.
01	CTSLDM – Centro de Turismo Social e Lazer de Domingos Martins	05.305.785.0016-00	Rua Ayrton Senna, S/Nº, Distrito de Soído, Domingos Martins – ES. CEP:29.260-002	325
02	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. CEP:29.1900-000	547
03	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
04	Central de Reservas e Eventos	05.305.785/0017-91	Rua Padre José de Anchieta, 110, Bairro Parque Moscoso – Vitória/ES. CEP: 29.018-270.	

Tabela2 – Unidades Habitacionais/Administrativas

5. DA INSTALAÇÃO E ACEITE DOS SERVIÇOS:

5.1- 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.

5.2- 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.