

ANEXO I DO EDITAL DE PE N.º 44/2018/AD

TERMO DE REFERÊNCIA

1 - OBJETO:

Contratação de Empresa Prestadora de Serviços Informatizados para Venda, Distribuição e Controle de ingressos de eventos, por intermédio de softwares específicos instalados nas bilheterias do Centro de Artes UFF, com fornecimento de todo suporte técnico e de manutenção necessários, inclusive com materiais e equipamentos, conforme abaixo discriminados:

1.2 - DOS SERVIÇOS:

- a) O Sistema de Automação de Biheterias deverá ser instalado nas bilheterias do Centro de Artes UFF tanto para a venda de ingressos nas bilheterias como para a geração de relatórios de controle, possuindo a Empresa vencedora, além de Atestado de Capacidade Técnica e sólida experiência comprovada na informatização de bilheterias de casas de espetáculos e cinemas, disponibilidade para início imediato na instalação, treinamento e respectivo funcionamento;
- b) No caso da Empresa vencedora utilizar a Web como ferramenta operacional, deverá oferecer alternativa emergencial para funcionamento do sistema de vendas e controle de ingressos, preferencialmente sob a forma de Servidor Offline, de forma a não acarretar interrupções de vendas nas bilheterias em caso de instabilidade / interrupção na conexão da rede UFF;
- c) Fornecimento de Equipamentos em Sistema de **Comodato**, para as bilheterias do Centro de Artes UFF, conforme descrito abaixo:
 - 04 (quatro) Monitores auxiliares para visualização do mapa de vendas para os clientes;
 - 05 Impressoras térmicas para impressão dos ingressos;
 - 02 Impressoras laserjet para relatórios e borderôs;
 - 05 Laptops ou Notebooks com sistema gerencial e de vendas instalados nas bilheterias para programação dos eventos e vendas emergenciais;
 - 03 Leitores de código de barras/QR code, para controle de entrada de ingressos.

Tais equipamentos deverão ter as especificações mínimas exigíveis citadas no Item 1.4 deste Termo de Referência.

- d) Fornecimento de sistemas informatizados para o Teatro da UFF, Cine Arte UFF e OSN - Orquestra Sinfônica Nacional UFF, com acesso remoto a todos os sistemas, tanto para suporte e manutenção, como para consultas e emissão dos relatórios das movimentações de vendas. Esse acesso também deve ser possível através de computadores instalados no Setor Administrativo do CEART, assim como através de links de acesso com senha, para visualização e controle das gerências do CEART e das Produções.
- e) Fornecimento de: Ingressos/Bobinas, com logotipo do Centro de Artes UFF no verso e em duas cores, serrilhados, garantindo assim a eficiência para destacá-los após a emissão dos mesmos e sua instalação no sistema de automação de bilheterias, sem qualquer tipo de custo adicional para o Centro de Artes UFF.
A estimativa da quantidade de ingressos a serem fornecidos é de **162.000 ingressos / ano**.
- f) O fornecimento de suporte técnico e demais serviços para implantação, treinamento e manutenção do sistema de vendas e distribuição de ingressos de eventos será de exclusiva responsabilidade da Contratada;
- g) A criação, habilitação e manutenção dos eventos nos sistemas informatizados serão feitas pelo responsável do Setor de Bilheterias do Centro de Artes UFF, com total independência e dentro do próprio setor, sob supervisão do CEART. Quando necessário poderá ser efetuado por funcionário da Contratada, desde que, autorizada previamente pelo CEART;
- h) O valor de face dos ingressos dos eventos a serem comercializados será fixado pelo Centro de Artes UFF;
- i) Será de exclusiva responsabilidade do Centro de Artes UFF a emissão, retirada, cobrança e entrega dos ingressos dos eventos no Setor de Bilheterias do CEART para a realização dos eventos;

- j) O sistema de vendas da Empresa contratada deve oferecer a opção de escolha, por parte do cliente, do assento para os eventos (lugar marcado) e também lugar livre;
- k) Para garantia e segurança quanto à impressão e controle interno, os ingressos **das modalidades: promoções, meia-entrada e convite** deverão ser emitidos, diferenciando as categorias em destaque no “lay-out” do bilhete e no canhoto para fácil visualização:
- Promoções
 - Meia-entrada / Estudante
 - Meia entrada / Menores de 21 anos
 - Meia entrada / Idoso
 - Meia-entrada / Promocional
 - Convite

Também deverá ser possível a realização da programação, pelo CEART, de outros tipos e preços variados de ingressos, diferentes dos citados acima, de acordo com o evento programado.

1.3 - DAS CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DO SISTEMA:

- a) Impressão de ingressos com os dados do evento, no corpo e canhoto dos mesmos, contendo logotipo do Centro de Artes UFF no verso e em duas cores, em papel específico a ser previamente aprovado pela Superintendência do CEART, contendo nome, data e horário do evento, valores pagos pelos ingressos, lugares marcados ou não, tipo de ingresso (inteira, estudante, idoso, menores de 21 anos, promoção, entrada franca), sequencial do ingresso e código de barras único por ingresso, para registro, objetivando verificação futura;
- b) Permitir o cadastramento dos usuários do sistema e o acesso às bilheterias de modo remoto ou não através de senhas individualizadas com níveis de autorização, permitindo o acesso individual de cada operador de bilheteria através da identificação única (login) e senha individual para segurança de acesso, permitindo a visualização e controle de: Registro de usuário, horário de acesso, operações realizadas, etc...
- A senha de acesso deverá ser secreta, pessoal e intransferível, não sendo permitido sob qualquer hipótese o acesso a mesma;

- c) Permitir o cadastro dos eventos, das promoções específicas e descontos correspondentes de cada espetáculo com antecedência de data e hora, bem como permitir a abertura de outra sessão do mesmo evento, a qualquer momento;
- d) Possibilitar a venda e a impressão de ingressos multiespetáculos, permitindo inclusive a venda de ingressos em eventos distintos (Teatro / Cinema / Orquestra Sinfônica Nacional – OSN UFF) em uma mesma estação de venda;
- e) Permitir as operações de retirada e entrada de numerário nos caixas de cada um dos operadores e respectivo registro das operações ao final do expediente, para verificação futura, possibilitando ainda a devolução de valor ao espectador nos caixas, com o respectivo registro da operação para futura verificação através dos relatórios. Não permitir, sob qualquer hipótese, a emissão em duplicidade, de um determinado ingresso nos caixas de cada um dos operadores;
- f) Permitir a utilização de ingressos a partir de reservas antecipadas objetivando, inclusive, a ação automática de desbloqueio através do Sistema Informatizado de Bilheterias do Centro de Artes UFF;
- g) Controlar a venda de ingressos com lugar marcado ou não, inclusive as vendas antecipadas, promovendo o controle de lotação por eventos e lotação por percentual de meias entradas em planta baixa do Teatro da UFF, Cine Arte UFF e OSN UFF, exibido em modo gráfico na tela do monitor do terminal de vendas e tela adicional para visualização por parte do cliente;
- h) Possibilitar o controle de acesso as Salas dos Eventos através de leitura de código único de barras / QR code, devidamente impresso em cada ingresso;
- i) Ter função de cópia de segurança (“back-up”) disponível em mídia ou meio eletrônico de todos os dados constantes no sistema;
- j) Possibilitar emissão de reserva / impressão de ingressos de contingência emergencial, em caso de queda de sistema;

- k) Possibilitar a venda de ingressos, antecipados ou não, através da Internet em site personalizado, permitindo a impressão de eTickets com códigos QR code possibilitando acesso direto ao evento;
- l) Possibilitar o pagamento de ingressos através de cartões de débito e/ou crédito. A critério da Superintendência do CEART, poderá ser requerida a disponibilização de aplicativos para utilização de venda de ingressos através de smartphones;
- m) Executar a criação de arquivos em PDF, de relatórios por períodos definidos, por eventos, assim como parciais de vendas. Também deverá possibilitar a emissão dos diversos relatórios, a seguir: modalidade de vendas de ingressos (cartão de débito, dinheiro, promoções entre outras), ingressos vendidos e não vendidos por setor em qualquer periodicidade e por tipo de bilhete (inteira, estudante, idosos e outros), ingressos consolidados com discriminação de venda dos postos de bilheteria, fluxo de caixa, borderôs de eventos, históricos de movimentação anteriores de vendas e operações em geral, controle de acessos com data, hora e tipo de operação (ingresso emitido, vendas, reservas, bloqueios, etc.);
- n) Permitir a emissão de borderôs para controle de todos os eventos cadastrados no sistema, independentemente de sessão paga ou com entrada franca.
No caso de entrada franca, o sistema deve possibilitar contabilizar o público e emitir borderô, sem a necessidade de impressão de ingressos.
- o) Permitir a programação, através do Sistema Informatizado das Bilheterias, de displays (TVs) eletrônicos, contendo informações sobre a programação dos eventos e exposição de fotos, filmes e cartazes;
- p) Executar a emissão de relatórios e borderôs automatizados, conforme padrão estabelecido pela ANCINE (Agência Nacional de Cinema) das **sessões de cinema, diariamente**, tanto para ANCINE, quanto para emails cadastrados das distribuidoras, onde deverão constar os seguintes dados para atender a Instrução Normativa 123 de 1^o de Janeiro de 2016:
- Identificação do exibidor e da sala de cinema;
 - Identificação das obras exibidas;
 - Identificação dos distribuidores responsáveis pelas obras exibidas;
 - Identificação do prestador do serviço de venda remota de bilhetes de ingresso, se houver;

- Informações sobre a sessão de exibição como: modalidade, data, hora, tecnologia, assentos disponibilizados, legendagem, alternativas de linguagem e acessibilidade;
- Dados sobre os bilhetes vendidos, discriminados por categoria de ingresso;
- Dados sobre a receita bruta de bilheteria da sessão, discriminados por tipo de assento, categoria de ingresso e forma de pagamento.
- Possibilidade de seleção no sistema de opção, em casos excepcionais, de cancelamento de sessão, gerando relatório para envio à Ancine com essa informação.

1.4 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS EQUIPAMENTOS:

a) 04 Monitores auxiliares

- Monitor LED tela de 15"
- Tensão de 110/220 Volts de forma automática.

b) 02 Impressoras Laserjet

- Memória: 8 MB
- Tecnologia de impressão: Laser
- Número de Cartuchos: 1 (preto) Toner
- Cartucho para reposição: Cartucho de Toner preto
- Sistemas Operacionais Compatíveis: Windows 10, Windows 7 (32 bits/64 bits), Windows Vista (32 bits/64 bits), Windows XP (32 bits/64 bits), Windows Server 2008 (32 bits/64 bits), Windows Server 2003 (32 bits/64 bits), Mac OS X v10.5/.6/.7
- Resolução de Impressão: Em preto e branco (ótima): até 600 x 600 x 2 dpi (1.200 dpi de saída efetiva) Em preto e branco (normal): até 400 x 600 x 2 dpi (600 dpi de saída efetiva); HP FastRes 600, HP FastRes 1200
- Conexão: 1 USB 2.0 de alta velocidade, 1 Wi Fi 802.11b/g/n
- Gramatura de mídia recomendada: 60 a 105 g/m² (16 a 28 lb / frente, verso)
- Tipo de mídia aceitos: Papel (laser, sulfite, fotográfico, áspero, vellum), envelopes, etiquetas, cartão, transparências, cartões-postais
- ePrint: Sim
- Suporte para Suresupply: Sim

c) 05 Impressoras térmicas para ingressos

- Tipo de impressão: Térmica direta, termo-transferência ou similar
- Resolução da impressão: 203 DPI
- Memória: 16 Mb DRAM e 8 Mb Flash
- Largura de Etiqueta: de 25mm a 108 mm
- Papel: Térmico, couchê, poliéster, vinil, tag ou contínuo.
- Alimentação: Bivolt 110/220 VAC, 1,8ª – 50/60 Hz – sem chave
- Comunicação: USB 2.0 (auto detecção de portas).

d) 05 Laptops ou Notebooks com sistema gerencial para programação de eventos e vendas emergenciais

- Processador i3 ou i5 Dual Core 2.5 GHZ
- Cache 3 MB
- Leitor de cartão SD
- Memória Ram 8 GB
- Disco rígido 1 TB
- Extensão de memória 8 GB
- Sistema Operacional: Windows 7 ou Windows 10
- Sistema Bluetooth
- Tela LCD Led
- Placa de vídeo integrada
- Placa de som integrada
- Bivolt

e) 03 Leitores de código de barras / QR code

- Leitor de código de barras
- Bivolt

1.5 - DAS RESPONSABILIDADES DA EMPRESA A SER CONTRATADA:

- a) Fornecimento de equipamentos em **Sistema de Comodato**, para as **04 bilheterias** do Centro de Artes UFF (04 Monitores auxiliares para visualização do mapa de vendas para os clientes, 05 Impressoras Térmicas para impressão dos ingressos, 02 Impressoras Laserjet para relatórios e borderôs, 05 Laptops ou Notebooks com Sistema Gerencial e de Vendas e 03 Leitores de código de barras/ QR code) de acordo com as especificações mínimas exigíveis citadas no Item 1.4 ;
- b) Executar a implantação e instalação dos softwares para o Teatro da UFF, Cine Arte UFF e OSN – Orquestra Sinfônica Nacional UFF, sendo:
04 pontos de venda multieventos, com softwares do Teatro, Cinema e OSN no mesmo ponto de venda;
- c) Fornecer o devido treinamento básico dos sistemas junto aos operadores e supervisores pela Bilheteria do CEART localizados no local da Unidade;
- d) Dispor de suporte técnico com plantão compatível com o expediente das Bilheterias tanto em dias de vendas antecipadas, como em dias de eventos, ou seja, de **Segunda à Domingo**, com atendimento através de técnico da Empresa Contratada.

No caso de falhas técnicas no sistema, a comunicação poderá também ser feita através de telefone, rádios, internet ou outro meio de comunicação que permita manutenção e acesso remoto a todo o sistema para consultas e emissão dos relatórios das movimentações de vendas;

- e) Fornecimento de Ingressos/Bobinas, com logotipo do Centro de Artes UFF em duas cores, no verso, e serrilhadas garantindo a eficiência para destacar os ingressos após a emissão dos mesmos e sua instalação no sistema de automação de bilheterias, sem qualquer tipo de custo adicional para o Centro de Artes UFF.

A **estimativa** de base para cálculo da **quantidade de ingressos a serem fornecidos é de 162.000 ingressos / anual.**

- f) Fornecimento de todo e qualquer material de manutenção para os equipamentos e impressões para o período de 12 meses;
- g) Promover a troca ou reparo de qualquer dos equipamentos que apresentarem defeitos técnicos, bem como, dos materiais de manutenção/reposição em um prazo de até 48 horas;
- h) Oferecer alternativa Offline que atendam e não prejudiquem às vendas quando da ocorrência de falha no sistema ou falta de conexão com Internet;
- i) Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela Contratante, atendendo prontamente a quaisquer exigências inerentes ao objeto deste Termo de Referência;
- j) Manter, durante toda a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- k) Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

1.6 - DAS RESPONSABILIDADES DO CENTRO DE ARTES UFF:

- a) Fornecimento de estrutura física de setor de bilheteria, para instalação dos equipamentos, com estabilizadores de voltagem, linha telefônica, 1 (um) computador servidor, caso necessário, e 04 computadores para os pontos de venda, todos de propriedade do Centro de Artes UFF;
- b) Fornecimento de pessoal (operadores e supervisores);
- c) Utilização exclusiva do papel para impressão de ingressos fornecidos pela empresa contratada;
- d) Zelar para que os equipamentos sejam usados com finalidade exclusiva para o objeto do Contrato e pela correta utilização dos equipamentos instalados em sistema de comodato, bem como dos equipamentos de propriedade do CEART.

1.7 - DOS LOCAIS DE INSTALAÇÃO DOS EQUIPAMENTOS:

- a) A entrega e instalação dos equipamentos em perfeitas condições de uso, deverão ser realizadas no endereço abaixo especificado:
Rua Miguel de Frias, nº 9 - Icaraí , Niterói, RJ. – Centro de Artes UFF;
- b) Após a homologação do pregão, o prazo para a entrega e instalação do sistema informatizado e montagem do material deverá ser de no máximo, até **15** dias corridos;
- c) O recebimento do material será provisório, para posterior teste de conformidade e verificação das especificações técnicas constantes neste Termo de Referência, no Contrato e demais anexos;
- d) O material será recebido definitivamente, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, dando-se o devido atesto na fatura;
- e) Caso sejam identificados problemas e/ou discrepâncias em relação às especificações técnicas exigidas, o fornecedor deverá substituir o(s) produto(s) em até

10 (dez) dias, contados a partir da ciência da empresa.

1.8– DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

– O valor estimado para o Contrato de Informatização das Bilheterias do Ceart, com suporte e manutenção do sistema, comodato de equipamentos conforme item 1.4 do presente Termo e impressão de **162.000 ingressos /ano é de R\$ 81.000,00 (Oitenta e um mil reais).**

Caso haja necessidade de uma carga extra de ingressos antes do final do período anual, a mesma deverá ser solicitada através de ordem de serviço e termo aditivo.

1.9– DO PAGAMENTO

– O pagamento será efetuado mensalmente com valor equivalente à 1/12 avos do valor total da contratação após a montagem dos equipamentos e realização dos serviços, mediante apresentação da Nota Fiscal, devidamente atestada pelo CEART.

1.10 – DA GARANTIA

- A garantia dos equipamentos, contra quaisquer defeitos de fabricação, deverá ser de, no mínimo, 12 (doze) meses.

- **ANEXO 1**

- Posteriormente enviaremos à empresa Contratada os arquivos em alta definição com modelo do **logotipo** do CEART, que deverá ser impresso em 2 cores no verso dos ingressos nas cores e nos formatos solicitados pela mesma, para viabilizar as impressões.

Atenciosamente,

Leonardo Caravana Guelman
Superintendente CEART