

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 008/2019

EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM SERVIÇO DE AUTOMAÇÃO (BILHETERIA E INSCRIÇÃO) FÍSICA E ON LINE PARA ATENDER AOS EVENTOS REALIZADOS PELA FUNDAÇÃO DE EDUCAÇÃO, TURISMO, ESPORTE E CULTURA.

1. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

1.1 Atendendo aos dispositivos da Lei nº 8.666/93 e alterações, Lei nº 10.520/02 conjuntamente com o Decreto 5.450 de 31 de maio de 2005, Decreto nº 113-E de 19 de novembro de 2014 e Portaria nº 448, de 13 de setembro de 2002, D.O.U de 21.11.2014, elaboramos este Termo de Referência com base ainda em indicações dos estudos técnicos preliminares, com o intuito de assegurar a viabilidade técnica e ainda configurar todas as informações fundamentais para a caracterização das condições ideais de eventual contratação pelo serviço público, do objeto especificado nesse Termo.

2. OBJETO

2.1 Eventual contratação de empresa especializada em Serviço de Automação (Bilheteria e Inscrição) física e on-line para atender aos eventos realizados pela Fundação de Educação, Turismo, Esporte e Cultura, conforme especificações e quantitativos estabelecidos nos anexos.

3. JUSTIFICATIVA

A contratação de empresa especializada na gestão de bilheteria e inscrição faz-se necessária para a operação eficiente e dinâmica dos eventos culturais e esportivos da FETEC e da bilheteria do Teatro Municipal de Boa Vista, além de realização de pesquisas de satisfação em atendimento às demandas apontadas pelo público. Este serviço permitirá a venda de ingressos por vários canais de distribuição com o objetivo de ampliar o volume de vendas e a inscrição de eventos esportivos, melhorando a taxa de ocupação dos espaços, promovendo o controle financeiro de forma a garantir os repasses referentes à taxa de utilização dos espaços e obrigações com o fisco municipal, bem como, da agenda de pautas para utilização e ocupação dos espaços, garantindo um elevado padrão de atendimento a todos os eventos realizados do Teatro Municipal de Boa Vista, por meio da utilização de ferramenta tecnológica moderna e personalizada.



**FUNDAÇÃO DE EDUCAÇÃO, TURISMO, ESPORTE E CULTURA DE BOA VISTA
SUPERINTENDÊNCIA DE ESPORTE E LAZER**

4. DOS PRAZOS

4.1 O software será definitivamente homologado, no prazo máximo de 7 (sete) dias, contados do recebimento provisório, dando-se o devido atesto;

4.2 Caso sejam identificados problemas e/ou discrepâncias nos equipamentos em relação às especificações técnicas exigidas, o fornecedor deverá substituir o(s) produto(s) em até 02 (dois) dias útil, contado a partir da ciência da empresa.

4.3 O repasse referente a arrecadação com a venda de itens, objeto deste termo, deverão ser realizados em sua totalidade a FETEC em até 40 dias após a realização do evento ou em até 4 dias úteis após a solicitação, para valores já compensados pela rede bancária e/ou operadoras de cartão;

4.4 Em caso de cancelamento de evento ou de inscrição pela FETEC, Teatro Municipal de Boa Vista ou Organizador, a CONTRATADA terá até 7 (sete) dias para solicitar o estorno de pagamento as operadoras de cartão, em caso de pagamento por dinheiro ou boleto bancário já compensado, a CONTRATADA terá 7 (sete) dias para informar o cliente da confirmação da solicitação de estorno. Caso o valor já tenha sido repassado a FETEC, ao Teatro Municipal ou ao produtor do evento, a FETEC, o Teatro Municipal de Boa Vista ou produtores do evento deverão providenciar a devolução do valor de face dos ingressos aos compradores e pagamento à CONTRATADA das taxas referentes a compras previamente conhecidas e autorizadas.

5. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 – DOS EVENTOS CULTURAIS E ESPORTIVOS

5.1.1 Nos ingressos e inscrições impressos e virtuais descrever cada detalhe como: nome da FETEC ou do Teatro Municipal de Boa Vista e layout de apresentação com logo, data e horário da atividade, lugares reservados (se aplicável), tipo de ingresso (inteira, meia, etc.), Código QR único por ingresso; possibilitando o controle de lugares (se aplicável), usuários e autenticação eletrônica de acesso;

5.1.2 Disponibilizar o software a ser utilizado para o gerenciamento das bilheterias física e online, conforme especificações deste Termo de Referência, em até 24 horas após a divulgação do resultado;

5.1.3 O sistema deve permitir a busca, validação e registro através de leitura de QR Code único, gerado em cada ingresso/inscrição. Em situações adversar, a busca, validação e registro de acesso deverá ser feita por Nome ou CPF da pessoa que adquiriu os ingressos;

5.1.4 O Sistema deverá permitir a reserva de ingressos e/ou assentos para obrigações contratuais e para campanhas promocionais de acordo com a necessidade da FETEC, do Teatro Municipal de Boa Vista ou do

**FUNDAÇÃO DE EDUCAÇÃO, TURISMO, ESPORTE E CULTURA DE BOA VISTA
SUPERINTENDÊNCIA DE ESPORTE E LAZER**

organizador do evento. O sistema deve bloquear a venda de ingressos a partir de reservas antecipadas e, se necessário, permitir o desbloqueio das reservas já efetuadas;

5.1.5. Permitir o controle da concessão do benefício de meia-entrada para os casos previstos em lei, observando o mínimo de 40% do total de ingressos ou quantidade superior definida pelo organizador do evento;

5.1.6. A critério do organizador, o sistema deverá possibilitar trabalhar com múltiplos lotes;

5.1.7. A critério do organizador, o sistema deverá possibilitar um bloqueio no total de ingressos adquiridos por cada pessoa, de forma que, se necessário, cada pessoa não adquira mais ingressos que o permitindo;

5.1.8. A critério do organizador, o sistema deverá possibilitar a venda em formato de pacotes com itens e preço fixo, pacotes com preços fixos e itens variáveis que poderão ser escolhidos pelos participantes ou pacotes compostos por itens fixos mais itens variáveis além das vendas de itens individuais;

5.1.9 Disponibilizar a FETEC, ao Teatro Municipal de Boa Vista e ao organizador do evento um mecanismo de acompanhamento, em tempo real, do número de ingressos emitidos, reservados e disponíveis; com marcação dos assentos no croqui da sala de espetáculo (se aplicável);

5.1.10 Se aplicável, o sistema de venda deverá oferecer a opção de o cliente escolher o setor e o assento, através da visualização do croqui da sala de espetáculo ao adquirir o ingresso na bilheteria do Teatro Municipal de Boa Vista, ou por qualquer um dos canais de vendas disponibilizados; promovendo o controle de lotação por evento;


5.1.11 Venda e impressão de ingressos de diferentes eventos/sessões, permitindo inclusive a venda de ingressos de eventos distintos em um mesmo terminal de venda/compra;

5.1.12 Vendas simultâneas em todas as estações de bilheteria em Boa Vista, pontos de vendas de escolha da CONTRATADA, site de vendas e aplicativos de vendas em tempo real, impedindo conflito de marcação de assento, para evitar sob qualquer hipótese, a emissão em duplicidade de um determinado ingresso;

5.1.13. O sistema de vendas de ingressos e inscrições deverá ter controle e agilidade nas operações de pagamento com cartões em todos os canais de vendas, sejam físicos ou online.

5.1.14 O sistema deverá executar a operação de identificação do comprador, impressão e venda de ingressos por intermédio de cartão de crédito (no mínimo as bandeiras Visa, Mastercard e Elo), cartão de débito presencial (no mínimo as bandeiras Visa, Mastercard e Elo), boleto bancário e dinheiro presencial, mediante pagamento dos ingressos. Na bilheteria, deverá permitir que uma venda seja efetuada em mais de uma modalidade de pagamento, como cartão e dinheiro;

5.1.15 Em nenhuma hipótese poderá ser adicionado valores extras, como taxas de conveniência, para vendas on-line ou presencial, o único valor que poderá ser adicionado serão possíveis juros de parcelamento para casos de compra com cartão de crédito. Também fica vedado que seja exigido do participante a realização de cadastro



prévio ou outras formas que o obriguem a ter uma conta de usuário com a CONTRATADA para aquisição dos ingressos.

5.1.16 O sistema de venda deverá permitir a flexibilização dos campos para inscrição ou venda de cada evento, de forma que cada formulário de coleta de dados possa ser montado conforme a necessidade do evento.

5.1.17 No período de eventos as vendas físicas na bilheteria do Teatro Municipal de Boa Vista, deverão funcionar por período de 30 dias (incluindo o dia do evento) ou por período de 07 dias (incluindo o dia do evento), conforme necessidade da CONTRATANTE, no horário das 16 (dezesseis) horas até 19 (dezenove) horas. Em dias de espetáculo, a bilheteria deverá abrir 2 (duas) horas antes do espetáculo e encerrará as vendas 30 (trinta) minutos antes do início da primeira sessão.

5.1.18 Na internet: por meio de website e APP os clientes deverão adquirir ingressos e obter informações dos eventos a qualquer hora. O sistema deverá executar a operação de identificação do comprador (sem a necessidade de login), permitindo venda de ingressos online com pagamento por intermédio de cartão de crédito (no mínimo as bandeiras Visa, Mastercard e Elo) e boleto (observando os prazos bancários para disponibilização desta forma de pagamento) com opções de impressão na residência do comprador do bilhete digital enviado por e-mail, ou retirada na bilheteria até 1 (uma) hora antes do início do espetáculo; nas vendas online informar quando os ingressos de um determinado evento esgotarem;

5.1.19 Permitir a reimpressão de ingresso/inscrição em qualquer estação da bilheteria, ou no website;

5.1.20 A FETEC e o organizador do evento terão exclusividade e serão os únicos autorizados a inserir os dados da programação de cada espetáculo, podendo, em casos excepcionais delegar tal competência a empresa CONTRATADA;

5.1.21 Para eventos realizados no Teatro Municipal de Boa Vista, a divulgação/venda só deverá ocorrer após aprovação/autorização do Teatro;

5.1.22 Independente do tipo de evento, deverá ser possível o cadastro de perguntas para utilização como pesquisa em um evento específico, a coleta das respostas deverá ser possibilitada pela internet ou através de APP para dispositivos móveis;

6. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

6.1 Permitir a operação em qualquer sistema operacional através dos navegadores de internet com protocolo HTTPS;

6.2 Possibilitar a integração com outros sistemas ou sites através de Webservices;

6.3 Possibilitar a exportação dos dados cadastrais dos participantes para planilhas;

6.4 Apresentar relatórios gráficos e textuais com múltiplos filtros e opções para exportação;



FUNDAÇÃO DE EDUCAÇÃO, TURISMO, ESPORTE E CULTURA DE BOA VISTA
SUPERINTENDÊNCIA DE ESPORTE E LAZER



- 6.5 Possuir compatibilidade com todos os equipamentos necessários para a prestação do serviço;
- 6.6 Permitir o controle de acesso ao sistema de gerenciamento através da autenticação de usuário e senha;
- 6.7 Trabalhar com banco de dados confiáveis e seguros, como Oracle, SQL Server ou PostgreSQL;
- 6.8 Integração com PinPad e/ou POS e/ou mPOS para recebimento por cartões nas bilheterias físicas, devendo ter cada recebimento vinculado a um ingresso;
- 6.9 Estar hospedado em datacenter confiável, através do uso de serviços específicos gerenciados pelo datacenter ou em máquinas virtuais exclusivas (desde que sejam utilizadas VM distintas para hospedagem do site de venda, do sistema de gerenciamento e do banco de dados), preferencialmente em datacenter com reconhecimento nacional;
- 6.10 Por segurança, não possibilitar que websites de venda de ingressos e/ou aplicativos para smartphone se conectem diretamente o banco de dados central da aplicação;

6.2 MÓDULO DE GERENCIAMENTO

- 6.2.1 Dashboard com totalizadores de vendas e relação de participantes;
- 6.2.2 Possibilitar a venda e/ou distribuição de ingressos com reserva de assento, antecipados ou não, por meio de software interligado com todas as estações de vendas - bilheteria, internet (website), aplicativos para celulares;
- 6.2.3 Confirmação de Pagamentos – tela que possibilite ao usuário habilitado, registrar o pagamento conforme a modalidade de pagamento escolhida e imprimir o ingresso em cupom para impressora térmica, na bilheteria;
- 6.2.4 Possibilitar o pagamento em cartões de crédito, cartões de débito, boleto bancário e dinheiro (presencialmente);
- 6.2.5 Manutenção de Ingresso – tela que possibilite ao usuário habilitado, cancelar ou editar uma compra, imprimir o ingresso em cupom para impressora térmica ou enviar por e-mail;
- 6.2.6 Mapa de Assentos (se aplicável) – possibilidade de acompanhar, em tempo real, a ocupação do espaço, através de exibição gráfica do croqui com sinalização e totalizador do status do assento (disponível, confirmado, reservado). Durante o acesso aos espetáculos, além das sinalizações anteriores os assentos que já tiveram seus ingressos registrados deverão ser identificados e totalizados;
- 6.2.7 Relatórios – entre os relatórios, deverá ser apresentado as informações relacionadas ao quantitativo de vendas, montante arrecadado e montante destinado a cada parte envolvida – Teatro, Organizador, Fisco Municipal - na forma detalhada e resumida.

**FUNDAÇÃO DE EDUCAÇÃO, TURISMO, ESPORTE E CULTURA DE BOA VISTA
SUPERINTENDÊNCIA DE ESPORTE E LAZER**

6.2.8 Permitir a emissão de diversos relatórios, a seguir: modalidade de venda de ingressos (dinheiro, cartão, etc.), ingressos vendidos em qualquer periodicidade e por tipo de ingresso (inteira, estudante, idosos e outros), na bilheteria e demais canais de venda; bem como relatórios de perfil de público que comprou ingressos;

6.2.9 Se necessário, realizar alterações nas plataformas que possibilitem atender as necessidades dos eventos da FETEC, sem nenhum custo adicional pelas alterações, desde que tais alterações estejam relacionadas a correções ou alguma funcionalidade relacionada a itens deste edital.

6.3 RECURSOS NECESSÁRIOS AO SISTEMA

6.3.1 Realização de vendas através de website, exclusivo do Teatro Municipal de Boa Vista/RR ou não;

6.3.2 Desejável processamento de cartão de crédito e débito direto com adquirentes, sem a utilização ou intermédio de terceiros, mas se necessário, a utilização de um parceiro de processamento financeiro poderá ser aceita desde que este parceiro seja reconhecido nacionalmente, integrante do arranjo de pagamento brasileiro homologado, com comprovação de prestação de serviço para outros eventos de tipo e proporções similares; Para tanto deverá ser utilizado integrações do tipo White-Label, e a CONTRATADA será a única responsável pelas possíveis tratativas com o parceiro, inclusive se responsabilizando por omissões ou faltas que este parceiro possa vir a causar.

6.3.3 Relação de todo registro financeiro referente a uma venda (presencial, ou online) de um ingresso de forma automática;

6.3.4 Impressão de ingresso e inscrições, contendo código QR para acesso aos eventos;

6.3.5 Validação e registro por código QR;

6.3.6 Validação e registro por Nome ou CPF da pessoa que adquiriu;

6.3.7 Realização de sorteios de brindes para o responsável pela compra;

6.3.8 Envio de e-mail com a confirmação de compra e opção de impressão do ingresso;

6.3.9 Envio de e-mail de cobrança para os ingressos reservados, mas com pendência de pagamento;

7. DOS EQUIPAMENTOS

7.1 A CONTRATADA deve fornecer equipamentos para execução dos serviços, conforme a necessidade da CONTRATANTE, bem como, realizar os serviços descritos no objeto deste Termo, conforme descrito abaixo:

7.1.1. PARA FUNCIONAMENTO DA BILHETERIA FÍSICA DO TEATRO MUNICIPAL DE BOA VISTA, POR PERÍODO DE 30 DIAS (INCLUINDO O DIA DO EVENTO):

- 01 (um) notebook para venda de ingressos – configuração mínima desejável: Processador I3, 4Gb de memória Ram, Conexão de rede WIFI A/B/G/N;

- 01 (um) monitor auxiliar para visualização do mapa de assento pelos clientes – configuração mínima desejável: 15 polegadas;
- 01 (uma) impressora térmica de 80mm, com guilhotina, para impressão e corte dos ingressos;
- 01 (uma) máquina de cartão do tipo TEF ou PinPad para recebimentos;
- 01 (um) AccesPoint Dual Band para prover conexão em rede a todos os equipamentos que necessitem de conexão na bilheteria;
- 01 (um) nobreak de 1200va para garantir o funcionamento do sistema e dos equipamentos como impressora térmica e roteadores durante oscilações de energia;
- Suprimentos de escritório necessários para o funcionamento da bilheteria, como papel e grampeador.

7.1.2. PARA FUNCIONAMENTO DA BILHETERIA FÍSICA DO TEATRO MUNICIPAL DE BOA VISTA, POR PERÍODO DE 07 DIAS OU PARA BILHETERIAS ADICIONAIS DORA DO TEATRO MUNICIPAL DE BOA VISTA (INCLUINDO O DIA DO EVENTO):

- 01 (um) notebook para venda de ingressos – configuração mínima desejável: Processador I3, 4Gb de memória Ram, Conexão de rede WIFI A/B/G/N;
- 01 (um) monitor auxiliar para visualização do mapa de assento pelos clientes – configuração mínima desejável: 15 polegadas;
- 01 (uma) impressora térmica de 80mm, com guilhotina, para impressão e corte dos ingressos;
- 01 (uma) máquina de cartão do tipo TEF ou PinPad para recebimentos;
- 01 (um) AccesPoint Dual Band para prover conexão em rede a todos os equipamentos que necessitem de conexão na bilheteria;
- 01 (um) nobreak de 1200va para garantir o funcionamento do sistema e dos equipamentos como impressora térmica e roteadores durante oscilações de energia;
- Suprimentos de escritório necessários para o funcionamento da bilheteria, como papel e grampeador.

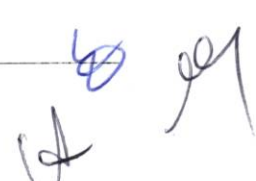
7.1.3 EQUIPAMENTOS ADICIONAIS PARA O TEATRO MUNICIPAL DE BOA VISTA NO DIA DO EVENTO COM PÚBLICO SUPERIOR A 300 PESSOAS E INFERIOR A 1100

- 02 (dois) notebooks para venda de ingressos – configuração mínima desejável: Processador I3, 4Gb de memória Ram, Conexão de rede WIFI A/B/G/N;
- 02 (dois) monitores auxiliares para visualização do mapa de assento pelos clientes, na bilheteria – configuração mínima desejável: 15 polegadas;
- 01 (uma) impressora térmica de 80mm, com guilhotina, para impressão e corte dos ingressos;

- 02 (duas) máquina de cartão do tipo TEF ou PinPad para recebimentos;
- 04 (quatro) notebooks para validação e registro de acesso – configuração mínima desejável: Processador I3, 4Gb de memória Ram, Conexão de rede WIFI A/B/G/N;
- 04 (quatro) leitores 2D, para leitura do QRCode dos ingressos, sendo 02 (dois) leitores automáticos (para maior agilidade no processo) e 01 (um) leitor sem fio (para permitir flexibilidade e acessibilidade ao processo);
- 02 (dois) Totens ou Tv com tela mínima de 32 polegadas, para exibição do mapa de assentos com identificação das filas, numeração de cadeiras e ocupação da sala;
- 01 (um) Access Point Dual Band para prover conexão em rede a todos os equipamentos que necessitem de conexão;
- 01 (um) nobreak de 1200va para garantir o funcionamento do sistema e dos equipamentos essenciais, como Access Point durante oscilações de energia;
- Todos os equipamentos deverão estar montados e em funcionamento com antecedência de 3 (três) horas para o espetáculo.

7.1.4 EQUIPAMENTOS ADICIONAIS PARA O TEATRO MUNICIPAL DE BOA VISTA NO DIA DO EVENTO COM PÚBLICO DE ATÉ 300 PESSOAS

- 01 (um) notebook para venda de ingressos – configuração mínima desejável: Processador I3, 4Gb de memória Ram, Conexão de rede WIFI A/B/G/N;
- 01 (um) monitor auxiliar para visualização do mapa de assento pelos clientes, bilheteria – configuração mínima desejável: 15 polegadas;
- 01 (uma) máquina de cartão do tipo TEF ou PinPad para recebimentos;
- 02 (dois) notebooks para validação e registro de acesso – configuração mínima desejável: Processador I3, 4Gb de memória Ram, Conexão de rede WIFI A/B/G/N;
- 02 (dois) leitores 2D, para leitura do QRCode dos ingressos, sendo 01 (um) leitor automático (para maior agilidade no processo) e 01 (um) leitor sem fio (para permitir flexibilidade e acessibilidade ao processo);
- 01 (um) Totem ou Tv com tela mínima de 32 polegadas, para exibição do mapa de assentos com identificação das filas, numeração de cadeiras e ocupação da sala.
- 01 (um) Access Point Dual Band para prover conexão em rede a todos os equipamentos que necessitem de conexão no Foyer;
- 01 (um) nobreak de 1200va para garantir o funcionamento do sistema e dos equipamentos, como Access Point durante oscilações de energia;



- Todos os equipamentos deverão estar montados e em funcionamento com antecedência de 02 (duas) horas para o espetáculo.
- 7.2** Todo o custo relacionado a transporte, montagem ou manutenção dos equipamentos será de responsabilidade da CONTRATADA;

8. DA EQUIPE TÉCNICA E APOIO PARA ATENDIMENTO NO TEATRO MUNICIPAL DE BOA VISTA

8.1 A CONTRATADA deve fornecer equipe técnica especializada para operar o sistema, conforme a necessidade da CONTRATANTE, bem como realizar os serviços descritos no objeto deste Termo, conforme descrito abaixo:

8.1.1 - PARA OPERAÇÃO DA BILHETERIA FÍSICA DO TEATRO MUNICIPAL DE BOA VISTA, POR PERÍODO DE 30 DIAS (INCLUINDO O DIA DO EVENTO):

- 01 (uma) pessoa para vendas de ingressos/inscrições;

8.1.2 - PARA OPERAÇÃO DA BILHETERIA FÍSICA DO TEATRO MUNICIPAL DE BOA VISTA, POR PERÍODO DE 70 DIAS OU EM BILHETERIAS ADICIONAIS (INCLUINDO O DIA DO EVENTO):

- 01 (uma) pessoa para vendas de ingressos/inscrições;

8.1.3 - EM DIAS DE EVENTOS NO TEATRO MUNICIPAL DE BOA VISTA COM PÚBLICO ESTIMADO SUPERIOR A 500 PESSOAS

- 02 (duas) pessoas para vendas de ingressos/inscrições;
- 04 (quatro) pessoas para validação dos ingressos/inscrições e registro de acesso;
- 01 (um) técnico em informática para suporte aos equipamentos e sistema;

8.1.4 - EM DIAS DE EVENTOS NO TEATRO MUNICIPAL DE BOA VISTA COM PÚBLICO ESTIMADO INFERIOR A 500 PESSOAS

- 01 (uma) pessoa para venda de ingressos/inscrições;
- 02 (duas) pessoa para validação dos ingressos/inscrições e registro de acesso;
- 01 (um) técnico em informática para suporte aos equipamentos e sistema.

9. CUSTO ESTIMADO

9.1. O custo estimado global da presente contratação é de **R\$ 103.928,94 (Cento e Três Mil, Novecentos e Vinte e Oitos Reais e Noventa e Quatro Centavos)** inclusos as taxas e impostos pertinentes.

FUNDAÇÃO DE EDUCAÇÃO, TURISMO, ESPORTE E CULTURA DE BOA VISTA
SUPERINTENDÊNCIA DE ESPORTE E LAZER

10. DA FISCALIZAÇÃO

10.1. A fiscalização da prestação dos serviços será exercida pelos Servidores **Antônio Lopes do Nascimento Filho, Fernanda Ferreira Queiroz e João Capistrano da Silva Mota**, neste ato denominados FISCAIS, nomeados por meio de portaria, devidamente credenciado, ao qual competirá dirimir as dúvidas que surgirem no curso da execução, dando ciência de tudo ao contratante (art. 67, da Lei nº 8.666/93).

11. DA CAPACIDADE TÉCNICA

11.1 – A licitante deverá apresentar na fase de habilitação:

11.1.1 01 (um) ou mais Atestado(s) de Capacidade Técnica, emitido por pessoas jurídicas de direito público ou privado que comprovem a prestação do serviço, sendo eles:

11.1.1.1 Operações da plataforma em atividades relacionadas a gestão de bilheterias de eventos culturais e experiência em gestão de software de bilheteria em empreendimentos de natureza, tais como teatros, museus, casas de espetáculos;

11.1.1.2 Capacidade técnica em gerenciar, personalizar e desenvolver softwares de gestão de bilheterias de eventos;

11.1.1.3 Operações da plataforma em atividades relacionadas a controle de acesso com validação de ingresso e registro de entrada em empreendimentos de natureza e dimensões similares às do Teatro Municipal de Boa Vista, tais como teatros, museus, casas de espetáculos;

11.1.1.4 Operações da plataforma em atividades relacionadas a gestão de bilheterias e experiência em gestão de software de bilheteria em eventos esportivos;

11.1.2 Execução de serviço de atendimento ao cliente por meio telefônico e outros canais eletrônicos como e-mail e chat on-line para venda e obtenção de informações em dias e horários comerciais;

11.2 A equipe deverá ser por composta com pelo menos 1 (um) integrante com graduação acadêmica comprovada na área de eventos;

11.3 A licitante deverá apresentar, como condição de habilitação, declaração com indicação do aparelhamento e do pessoal técnico adequados e disponíveis para a realização dos serviços objeto da licitação, desde já disponibilizando-se para uma eventual inspeção técnica, visando aferir in loco o declarado, a ser realizada pela CONTRATANTE, na fase contratual.

12. RECEBIMENTO E CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO DO OBJETO

12.1. Os serviços serão recebidos e aceitos, da seguinte forma:

**FUNDAÇÃO DE EDUCAÇÃO, TURISMO, ESPORTE E CULTURA DE BOA VISTA
SUPERINTENDÊNCIA DE ESPORTE E LAZER**

12.1.1 Provisoriamente, no ato finalização do site, para efeito de posterior verificação da conformidade do serviço com a especificação, mediante Termo de Recebimento Provisório, em 2 (duas) vias de igual teor, na forma do disposto na alínea "a" do inciso II do art. 73 da Lei Federal nº. 8.666/93;

12.1.2 Definitivamente, mediante atesto na (s) Nota (s) Fiscal (ais), depois de corrido o prazo de 15 (quinze) dias úteis, após o recebimento provisório, na hipótese de não haver qualquer irregularidade, o que não exige o fornecedor de reparar eventuais defeitos constatados posteriormente. O objeto será rejeitado, caso não esteja em conformidade com a proposta apresentada;

12.1.3 Na hipótese de a verificação a que se refere o subitem anterior não ser procedida dentro do prazo fixado, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento definitivo no dia do esgotamento do prazo.

12.2 A Administração rejeitará, no todo ou em parte, a entrega dos bens em ou prestação de serviço em desacordo com as especificações técnicas exigidas.

12.3 Os custos com toda a logística de pessoal e equipamentos deverão estar inclusos na proposta, não cabendo ao contratante qualquer responsabilidade sobre o mesmo.

13. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1. O recurso orçamentário para atender à despesa será assegurado através de:

| AÇÃO | DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA | VALOR |
|--------------------|----------------------|-----------------------|
| Cultura para Todos | 13.392.0026.2.076 | R\$ 72.801,33 |
| Corrida 9 de Julho | 27.812.0027.2.080 | R\$ 16.902,52 |
| Eventos Esportivos | 27.812.0027.2.081 | R\$ 8.451,26 |
| Jogos de Verão | 27.812.0027.2.082 | 5.773,83 |
| TOTAL | | R\$ 103.928,94 |

- Elemento de Despesas: 3.3.90.39.00
- Fonte do Recurso: 1.990.00 / 1.001.00

14. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

14.1. O pagamento será efetuado em favor da Contratada até 30 (trinta) dias após entrega e verificação da Nota Fiscal que deverá esta devidamente atestada pelo Fiscal e pelo Superintendente solicitante, cabendo a Diretoria Executiva e Financeira da Fundação de

Educação, Turismo, Esporte e Cultura a emissão de ordem bancária, após verificação da Nota Fiscal que deverá esta devidamente atestada pelos Fiscais e pelo Superintendente solicitante.

- 14.2.** As notas fiscais deverão vir acompanhadas de comprovante de regularidade (certidão negativa) perante as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede do licitante e comprovante de regularidade (certidão negativa) perante a Receita Federal e Tribunal Superior do Trabalho, inclusive relativa ao Fundo de Garantia por tempo de Serviço (FGTS) e Certidão de Concordata e Falência perante o Tribunal de Justiça do Estado de Roraima.
- 14.3.** Após todos os atestos da Nota Fiscal e devido encaminhamento a Diretoria Executiva e Financeira da Fundação de Educação, Turismo, Esporte e Cultura, fica a CONTRATADA autorizada a reter possíveis valores que venham a ter da CONTRATANTE até que ocorra a quitação das notas fiscais em aberto a mais de 60 (sessenta) dias.

15. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 15.1.** A Contratada obriga-se a:
- 15.1.1.** A executar os serviços conforme descrito, no prazo e local indicado pela Administração, em estrita observância das especificações do Edital e da proposta;
- 15.1.2.** CONTRADA deverá indicar o analista que ficará responsável pelo software e pelos equipamentos, e o gestor de equipe, junto a FETEC e ao Teatro Municipal de Boa Vista.
- 15.1.3.** O repasse referente a arrecadação com a venda de itens, objeto deste termo, deverão ser realizados em até 40 dias após a realização do evento ou em até 4 dias úteis após a solicitação, para valores já compensados pela rede bancária e/ou operadoras de cartão;
- 15.1.4.** A programação completa do Teatro Municipal de Boa Vista e da FETEC deverá constar como um guia digital, em página web exclusivo do teatro e/ou do evento, com acesso disponível no site de vendas de ingressos da CONTRATADA ou e em domínio próprio que será disponibilizado pela CONTRATANTE.
- 15.1.5.** A empresa CONTRATADA deverá definir um cronograma para execução da customização ou criação do site exclusivo da FETEC e do Teatro Municipal de Boa Vista, em comum acordo com a equipe técnica da FETEC e do Teatro Municipal de Boa Vista, em até 10 dias, prazos contados a partir da data de assinatura do contrato;
- 15.1.6.** A CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pelo recebimento e repasse dos valores comercializados nos eventos, afim de fornecer o acompanhamento e os repasses destes valores ao CONTRATANTE;

**FUNDAÇÃO DE EDUCAÇÃO, TURISMO, ESPORTE E CULTURA DE BOA VISTA
SUPERINTENDÊNCIA DE ESPORTE E LAZER**

- 15.1.7.** A CONTRATADA deve fornecer equipe técnica especializada para operar o sistema de automação da bilheteria, bem como realizar os serviços descritos no objeto deste Termo;
- 15.1.8.** Todo o suporte técnico e demais serviços para implantação e manutenção do sistema de venda e validação de ingressos serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA;
- 15.1.9.** A empresa CONTRATADA deverá ter controle financeiro e operacional de todo o processamento da venda, devendo processar o recebimento de cartão de crédito e cartão de débito direto com adquirentes autorizadas a trabalharem em todo o território nacional, de forma que os valores arrecadados em qualquer modalidade de pagamento sejam creditados de forma automática em conta bancária da CONTRATADA, salvo situação prevista no item 6.3.2;
- 15.1.10.** A empresa CONTRATADA será responsável pelo split de pagamento para obrigações contratuais entre a FETEC, o Organizador do espetáculo e o Teatro Municipal;
- 15.1.11.** A CONTRATADA será responsável pelo repasse dos valores, ao Teatro Municipal de Boa Vista, bem como para os produtores dos eventos realizados, de forma automática e conforme determinado pela CONTRANTE, limitando-se a valores referentes a itens que tenham sido comercializados pela plataforma e a valores já compensados pela rede bancária;
- 15.1.12.** A CONTRATADA deverá comprovar experiência de pelo menos 2 (dois) anos na atividade de venda de ingressos eletrônicos; bem como experiência na prestação de serviços de bilheteria em empreendimentos de natureza e dimensões similares aos promovidos pela FETEC e pelo Teatro Municipal de Boa Vista, tais como teatros, museus, casas de espetáculos.
- 15.1.13.** A CONTRATADA deverá ter sede ou filial no município de Boa Vista a pelo menos 6 (seis) meses, com um responsável técnico e financeiro permanente no município de Boa Vista.
- 15.1.14.** Manter no local da prestação do serviço, equipe técnica, equipamentos, ferramentas, apetrechos, cabos, acessórios, conexões, equipamentos de segurança, transporte e equipe de trabalho necessário e suficiente, a fim de permitir o bom andamento dos serviços, dentro do prazo determinado para a execução;
- 15.1.15.** A CONTRATADA deve disponibilizar 03 (três) pontos de vendas físicos com possibilidade de atendimento pessoal, em Boa Vista/RR, para venda de ingressos, incluindo a bilheteria do Teatro Municipal de Boa Vista. Equipamentos de autoatendimento como totens, não serão considerados;
- 15.1.16.** Providenciar a substituição no prazo de até 03 (três) horas, do(s) equipamento(s) que apresentarem defeito, de forma rápida, eficaz e eficiente, sem quaisquer ônus para o CONTRANTE.

- 15.1.17.** Atender prontamente a quaisquer exigências da Administração, inerentes ao objeto da presente licitação;
- 15.1.18.** Quaisquer atrasos na execução das obrigações assumidas deverão obrigatoriamente constar de justificativa protocolada na Superintendência solicitante, dirigida à autoridade competente, até o 5º (quinto) dia útil anterior à data prevista, os motivos que venham a impossibilitar o seu fiel cumprimento;
- 15.1.19.** Nos casos de cancelamento ou postergação dos eventos, a CONTRATADA estará isenta de quaisquer responsabilidades, cabendo a CONTRATADA apenas o cancelamento das vendas efetuadas em cartão ou devolução de valores recebidos em dinheiro, desde que tais valores ainda não tenham sido repassados. Caso o valor já tenha sido repassado a FETEC, ao Teatro Municipal ou ao produtor do evento, a FETEC, o Teatro Municipal de Boa Vista ou produtores do evento deverão providenciar a devolução do valor de face dos ingressos aos compradores e pagamento à CONTRATADA das taxas financeiras referentes a compras previamente conhecidas e autorizadas;
- 15.1.20.** Em caso de problemas técnicos de qualquer natureza de responsabilidade da FETEC, do Teatro Municipal de Boa Vista ou do produtor do evento, que significarem prejuízo financeiro a pessoas que compraram ingresso através da CONTRATADA, a FETEC, o Teatro ou o Produtor do evento serão os responsáveis por qualquer indenização a ser feita ao cliente, inclusive arcando com taxas ou juros que possam estar relacionadas ao pagamento da indenização ou reembolso;
- 15.1.21.** Em caso de solicitação de cadastro de eventos à CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá solicitar a criação/liberação de eventos junto à empresa CONTRATADA com antecedência mínima de 7 dias para realização do evento. Nos casos de urgência o pedido não deverá exceder 48 horas da solicitação. A CONTRATANTE deverá fornecer a programação artística à ser cadastrada observando estes prazo;
- 15.1.22.** Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 15.1.23.** Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas no Termo de Referência ou na minuta de contrato;
- 15.1.24.** Não permitir a utilização de qualquer trabalho de menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho de menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 15.1.25.** Responsabilizar-se pelas despesas dos tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais,

**FUNDAÇÃO DE EDUCAÇÃO, TURISMO, ESPORTE E CULTURA DE BOA VISTA
SUPERINTENDÊNCIA DE ESPORTE E LAZER**

comerciais, taxas, fretes, seguros, deslocamento de pessoal, prestação de garantia e quaisquer outras que incidam ou venham a incidir na execução do contrato.

- 15.1.26.** Retirar a Nota de Empenho advinda da presente licitação no prazo máximo de 05 (cinco) dias, contados a partir da comunicação.
- 15.1.27.** Os profissionais indicados pelo Contratado para fins da comprovação prevista deverão participar ativamente do serviço objeto desta Licitação, admitindo-se a substituição por profissionais de experiência equivalente ou superior, desde que previamente aprovado pela Administração.

16. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

16.1. A Contratante obriga-se a:

- 16.1.1.** Receber provisoriamente o serviço, disponibilizando local, data e horário;
- 16.1.2.** Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos bens recebidos provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivos;
- 16.1.3.** A ferramenta será avaliada pela equipe técnica da FEIEC e do Teatro Municipal de Boa Vista, cabendo a eles a homologação ou desclassificação da empresa caso não fique demonstrado o cumprimento dos requisitos técnicos exigidos.
- 16.1.4.** Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, através de servidor especialmente designado;
- 16.1.5.** Em caso de cancelamento do evento caberá a FEIEC arcar com os custos de emissão e demais taxas de estornos gerados pelas devoluções pertinentes, sendo obrigatória a apresentação do relatório de venda do evento;
- 16.1.6.** Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados; e atestar a execução dos mesmos;
- 16.1.7.** Efetuar o pagamento no prazo previsto.
- 16.1.8.** Notificar a empresa, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas nos itens recebidos para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.



**FUNDAÇÃO DE EDUCAÇÃO, TURISMO, ESPORTE E CULTURA DE BOA VISTA
SUPERINTENDÊNCIA DE ESPORTE E LAZER**

17. PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 17.1** O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato, que deverá ocorrer em data expressamente estipulada pela contratante;
- 17.2** O contrato poderá ser prorrogado pelo mesmo prazo desde que justificado por escrito e previamente autorizado pela autoridade competente e observada a vigência do crédito orçamentário;

18. DAS PENALIDADES

- 18.1.** No caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial do compromisso assumido com a Fundação de Educação, Turismo, Esporte e Cultura, as sanções administrativas aplicadas ao licitante serão as seguintes:
- 18.1.1.** Advertência;
 - 18.1.2.** Multa;
 - 18.1.3.** Suspensão temporária de participar de licitações e impedimento de contratar com a Fundação de Educação, Turismo, Esporte e Cultura;
 - 18.1.4.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.
- 18.2.** Na hipótese de descumprimento de qualquer das condições avençadas, implicará multa correspondente a 1% (um por cento) por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, subtraído o que foi executado.
- 18.3.** Não havendo mais interesse da Fundação de Educação, Turismo, Esporte e Cultura na execução parcial ou total do contrato, em razão do descumprimento pelo contratado de qualquer das condições estabelecidas para a prestação do objeto deste certame, implicará multa no valor de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato.
- 18.4.** O disposto nos itens anteriores não prejudicará a aplicação de outras penalidades a que esteja sujeita a CONTRATADA, nos termos dos artigos 87 e 88 da Lei no 8.666/93.
- 18.5.** As multas previstas nos itens anteriores são independentes e podem ser cumuladas.
- 18.6.** O CONTRATANTE somente deixará de aplicar sanção caso seja demonstrada a ocorrência de qualquer circunstância prevista no § 1º do Art. 57 da Lei nº 8.666/93.
- 18.7.** Da aplicação das penalidades definidas neste item, caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação.
- 18.8.** A sanção estabelecida no § 3º do art. 87 da lei 8.666/93 dispõe que no inciso IV, a sanção é de competência exclusiva da FETEC, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de

10 (dez) dias da abertura de vista, podendo a reabilitação ser requerida após 02 (dois) anos de sua aplicação.

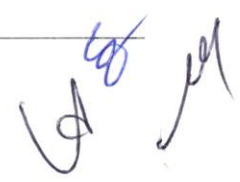
18.9. A sanção estabelecida no inciso III do art. 87 da Lei 8.666/93 preconiza que a suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, terá prazo até de 02 (dois) anos.

18.10. O valor das multas será descontado dos créditos da Contratada, desde já expressamente autorizado.

18.11. Pelo descumprimento de cláusulas contratuais, a FETEC poderá ainda aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções, de acordo com os graus atribuídos, conforme as tabelas 1 e 2 a seguir:

| Tabela 1 | | |
|-----------------|--|--|
| GRAU | CORRESPONDÊNCIA | |
| 01 | Multa de 0,3% sobre o valor da total da nota fiscal do mês da ocorrência | |
| 02 | Multa de 0,6% sobre o valor da total da nota fiscal do mês da ocorrência | |
| 03 | Multa de 1,2% sobre o valor da total da nota fiscal do mês da ocorrência | |
| 04 | Multa de 2,4% sobre o valor da total da nota fiscal do mês da ocorrência | |
| 05 | Multa de 4,8% sobre o valor da total da nota fiscal do mês da ocorrência | |
| 06 | Multa de 9,2% sobre o valor da total da nota fiscal do mês da ocorrência | |

| Tabela 2 | | |
|-------------------------|---|-------------|
| TIPO DE INFRAÇÃO | | |
| ITEM | DESCRIÇÃO | GRAU |
| 01 | Atrasar na montagem em até 30 min dos equipamentos solicitados pela superintendência, conforme ordem de serviço ou na execução de outras obrigações contratuais, por ocorrência; | 1 |
| 02 | Deixar de cumprir quaisquer dos itens do edital e de seus anexos não previstos nesta tabela de multas, por ocorrência; | 1 |
| 03 | Recusar-se a executar serviço determinado pela FETEC, desde que pertinentes às suas atividades, por ocorrência; | 2 |
| 04 | Deixar de prestar esclarecimentos à Contratante, por ocorrência; | 2 |
| 05 | Deixar de comunicar, por escrito, à Instituição, imediatamente após o fato, qualquer anormalidade ocorrida nos serviços, por fato ocorrido; | 3 |
| 06 | Apresentar equipamentos com em quantidade inferior ao estabelecido nos itens contratados; | 4 |
| 07 | Atrasar na montagem em até 90 min dos equipamentos solicitados pela superintendência, conforme ordem de serviço ou na execução de outras obrigações contratuais, por ocorrência; | 4 |
| 08 | Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais por ocorrência, total ou parcialmente; | 4 |
| 09 | Interromper a realização dos serviços, por ocorrência de paralisação; | 4 |
| 10 | Deixar de manter no local do evento equipamento e pessoal habilitado, conforme definido neste termo | 5 |
| 11 | Não chegar no horário estabelecido pela superintendência solicitante; | 5 |



**FUNDAÇÃO DE EDUCAÇÃO, TURISMO, ESPORTE E CULTURA DE BOA VISTA
SUPERINTENDÊNCIA DE ESPORTE E LAZER**

| | | |
|----|---|---|
| 12 | Atrasar na montagem acima de 90 min dos equipamentos solicitados pela superintendência, conforme ordem de serviço ou na execução de outras obrigações contratuais, por ocorrência; | 5 |
| 13 | Não realizar a substituição dos equipamentos com defeitos ou que apresentarem repetitivas falhas, após notificação da FETEC; | 6 |
| 14 | Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais; | 6 |

19. DAS CONSIDERAÇÕES FINAIS

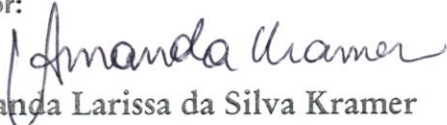
19.1. Aplicam-se, no que couberem, as disposições constantes da Lei nº 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

19.2. Os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários no quantitativo de fornecimento não ultrapassarão o montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato como dispõe o Art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/93;

19.3. O Contrato poderá ser rescindido, por mútuo interesse entre as partes, atendido a conveniência do contratante, recebendo o contratado o valor correspondente ao objeto correspondente, bem como de forma imediata e independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial.

19.4. Os casos omissos e as dúvidas que surgirem quando da execução do contrato, serão resolvidos entre as partes contratantes por meio de procedimento administrativo.

Elaborador:


Amanda Larissa da Silva Kramer
Assessora de Esporte I

Boa Vista – RR, 15 de Abril de 2019.

De Acordo:


Reny Adonay Oliveira Moreira
Superintendente de Esporte e Lazer

De Acordo:


Enos Faustino Almeida
Superintendente de Cultura

Aprovo:


Alaíde de Azevedo Macedo
Presidente Interina da FETEC