ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

Objeto	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços informatizados de automação de bilheteria, comercialização de ingressos e controle de acesso para eventos e atividades promovidos pela CONTRATANTE, contemplando plataforma tecnológica integrada, canais digitais e presenciais de venda, totens de autoatendimento, atendimento ao cliente, gestão financeira das transações, suporte técnico e recursos necessários à operação da bilheteria.
Tipo	Continuado
Reajuste	IPCA para os totens ICTI para as horas de desenvolvimento Data base: proposta
Vigência	36 (trinta e seis) meses com possibilidade de prorrogação
Garantia do Contrato	Conforme item 11
Subcontratação	Não será permitida à CONTRATADA a subcontratação dos serviços previstos neste objeto, exceto para o item **5. Fornecimento, Disponibilização e Gestão de Totens para Autoatendimento** deste Termo de Referência.
Critério de Julgamento	

1. Justificativa da Necessidade:

O Sesc em Minas promove atividades nas áreas de cultura, educação, turismo, assistência, saúde e lazer voltadas a promoção do bem-estar e a ampliação do acesso do público aos serviços oferecidos pela instituição. A realização de uma parte dessas atividades envolve a comercialização e distribuição de ingressos (tickets), bem como o controle de acesso aos eventos, demandando processos capazes de atender diferentes volumes de público, características de eventos e canais de atendimento.

Nesse contexto, a gestão das vendas e do acesso aos eventos requer recursos tecnológicos e operacionais que assegurem eficiência, confiabilidade das informações, segurança das transações

financeiras, rastreabilidade das operações e uma experiência segura e satisfatória aos clientes, especialmente diante da crescente utilização de canais digitais e de soluções de autoatendimento.

A necessidade de contratação decorre, portanto, da busca por uma solução integrada de automação de bilheteria e controle de acesso que possibilite a gestão centralizada dos processos relacionados a comercialização de ingressos, contemplando venda online e venda por meio de totens de autoatendimento.

A adoção de uma solução integrada permitirá, adicionalmente, ampliar a autonomia dos clientes na aquisição de ingressos, reduzir a dependência de atendimento presencial, otimizar a utilização dos recursos operacionais e proporcionar maior flexibilidade na escolha dos canais de compra.

A contratação deverá considerar as características da política institucional de preços do Sesc em Minas. Os eventos poderão apresentar diferentes faixas de valores, incluindo ingressos de baixo valor e atividades gratuitas, não havendo garantia de volume mínimo de vendas ou de faturamento para a empresa contratada, devendo essa característica ser considerada pelos licitantes na elaboração de suas propostas comerciais e na avaliação da viabilidade econômica da prestação dos serviços.

Dessa forma, a contratação de empresa especializada em serviços informatizados de automação de bilheteria e controle de acesso busca assegurar uma operação integrada, segura, rastreável e escalável, capaz de atender aos canais de comercialização previstos e as necessidades operacionais da contratante, contribuindo para a melhoria da experiência dos clientes, a eficiência dos processos internos, a segurança das transações e a adequada gestão dos eventos promovidos pelo Sesc em Minas.

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DE EXECUÇÃO

2. Especificações do Serviço e Características da Execução

2.1. Caracterização do serviço

2.1.1. A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços especializados de bilheteria para comercialização de ingressos e controle de acesso para eventos e atividades promovidas pelo Sesc, contemplando operação com vendas online, pontos de venda presencial e vendas via totens de autoatendimento.

2.1.2. Deverão ser contemplados, no mínimo, os seguintes canais de comercialização:

a) **venda online por meio de plataforma web**: Este canal deverá permitir que os clientes realizem todas as etapas da compra de forma autônoma, incluindo consulta aos eventos disponíveis, seleção de ingressos, aplicação de benefícios ou descontos, realização do pagamento, recebimento dos ingressos em formato digital e acesso ao histórico das transações realizadas.

b) **venda por meio de totens de autoatendimento**: Os totens deverão possibilitar que o cliente realize autonomamente todas as etapas da compra, incluindo consulta de eventos, seleção dos ingressos, autenticação do usuário quando aplicável, aplicação automática de benefícios, processamento do pagamento e emissão do comprovante da operação. Os equipamentos deverão operar de forma integrada à plataforma de vendas, compartilhando em tempo real as informações de disponibilidade dos ingressos, preços, lotes e regras comerciais vigentes.

2.1.3. A solução deverá possibilitar gestão dos eventos, emissão digital de ingressos, controle de acesso em tempo real, gestão financeira das vendas, monitoramento operacional e rastreabilidade completa das operações realizadas.

2.1.4. A solução de controle de acesso deverá possuir modo offline, permitindo a validação temporária de ingressos mesmo em caso de indisponibilidade de conexão, realizando sincronização automática após o restabelecimento da comunicação

2.2. **Execução do Serviço**

2.2.1. Os serviços serão executados de forma contínua, integrada e sob demanda, conforme calendário de eventos e atividades promovidas pela CONTRATANTE.

2.2.2. A CONTRATADA será responsável por todas as atividades necessárias para plena operacionalização da solução, incluindo:

a) Disponibilização dos ambientes tecnológicos;

b) Fornecimento, instalação e configuração dos equipamentos;

c) Sustentação operacional da aplicação e hardware;

d) Suporte técnico;

e) Manutenção preventiva, corretiva e evolutiva;

f) Suporte ao cliente final;

g) Controle de acesso aos eventos através da aplicação.

2.2.3. A execução deverá ocorrer de forma integrada entre os canais digitais e pontos de venda presencial, garantindo sincronização em tempo real das vendas, cancelamentos, acessos e disponibilidade dos ingressos.

2.3. **Periodicidade da Prestação dos Serviços**

2.3.1. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua durante toda a vigência contratual, observando as necessidades operacionais da CONTRATANTE.

2.3.2. A solução deverá permanecer disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive em finais de semana e feriados.

2.3.3. Os serviços de suporte técnico e sustentação deverão observar os níveis mínimos de serviço (SLA) definidos neste Termo de Referência.

2.4. **Requisitos Mínimos de Qualidade**

2.4.1. A solução deverá atender aos seguintes requisitos mínimos de qualidade:

a) Disponibilidade mínima de 99,5%;

b) Tempo médio de resposta compatível com operação em tempo real;

c) Sincronização em tempo real entre canais;

d) Estabilidade operacional;

e) Segurança das transações;

f) Criptografia de dados;

g) Rastreabilidade das operações;

h) Compatibilidade com dispositivos móveis;

i) Interface responsiva;

j) Conformidade com a LGPD;

k) Integridade das informações.

2.4.2. A CONTRATADA deverá garantir a continuidade operacional da solução durante períodos de alta demanda, mantendo níveis adequados de desempenho, disponibilidade e estabilidade dos serviços, sem degradação significativa da experiência dos usuários.

2.4.3. A solução deverá possuir mecanismos tecnológicos destinados ao gerenciamento de eventos de alta demanda e picos de acesso, visando assegurar a continuidade operacional, a estabilidade da plataforma, a isonomia no processo de compra e a

adequada experiência dos usuários. Para tanto, a solução deverá disponibilizar, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

a) implementação de fila virtual para ordenação do acesso dos usuários aos processos de compra;

b) controle da quantidade de usuários atendidos simultaneamente, de forma a preservar o desempenho da solução;

c) mecanismos de balanceamento de carga e distribuição do processamento entre os recursos tecnológicos disponíveis;

d) capacidade de ampliação dos recursos computacionais de forma automática ou sob demanda, compatível com os volumes de acesso observados;

e) mecanismos de identificação e limitação de requisições automatizadas, acessos anômalos ou tentativas de aquisição massiva de ingressos;

f) mecanismos de prevenção a utilização de robôs (bots) ou outras tecnologias destinadas a automatização indevida dos processos de compra;

g) monitoramento em tempo real do comportamento da fila virtual e dos acessos à plataforma;

h) disponibilização de painel de acompanhamento para a CONTRATANTE, contendo, no mínimo, informações sobre quantidade de usuários em fila, acessos simultâneos, desempenho da solução e eventuais ocorrências operacionais;

i) manutenção da integridade do estoque de ingressos, evitando inconsistências decorrentes de acessos simultâneos ou sobreposição de transações.

2.4.4. A solução deverá assegurar tratamento isonômico aos usuários durante os períodos de alta demanda, garantindo que os mecanismos de gerenciamento de acesso não resultem em favorecimento indevido, prejuízo a experiência do cliente ou comprometimento da disponibilidade dos serviços.

3. Taxas Incidentes Sobre a Comercialização de Ingressos

3.1. A solução deverá permitir a parametrização das regras de cobrança das taxas incidentes sobre a comercialização de ingressos, possibilitando à CONTRATANTE definir a forma de aplicação das taxas em cada evento, lote, categoria de ingresso ou canal de venda.

3.2. A taxa de serviço/conveniência aplicada sobre a comercialização de ingressos realizada por meio da plataforma, deverá ser aplicada observando as regras previamente aprovadas neste documento.

3.3. A aplicação de taxas deverá seguir modelo semelhante as práticas adotadas pelo mercado de plataformas digitais de eventos e *ticketing*, permitindo composição equilibrada entre percentual variável e valor fixo operacional, incluindo ingressos com baixo valor unitário.

3.4. Considerando a natureza institucional da CONTRATANTE e sua política de preços acessíveis aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, os eventos poderão apresentar ampla diversidade de valores de ingressos, incluindo um número considerável de ingressos de baixo valor, além de eventos gratuitos.

3.5. A taxa de cobrança será exclusivamente no modelo de taxa repassada ao comprador que consiste em:

a) **Taxa repassada ao comprador**: Modelo no qual a taxa de serviço/conveniência é acrescida ao valor do ingresso e suportada integralmente pelo comprador, devendo ser apresentada de forma clara, destacada e transparente durante toda a jornada de compra.

3.6. A CONTRATADA deverá garantir transparência integral ao cliente final durante a jornada de compra, demonstrando previamente ao usuário, antes da conclusão da compra:

a) valor do ingresso;

b) valor da taxa aplicada;

c) detalhamento da composição do valor final;

d) Valor total da compra.

3.7. A definição sobre o modelo de aplicação de taxas incidentes sobre a comercialização de ingressos será a critério da CONTRATANTE, observadas as características de cada evento.

3.8. Independentemente do modelo adotado, a plataforma deverá manter controle separado dos valores correspondentes:

a) ao valor do ingresso;

b) a taxa de serviço e/ou taxa de conveniência;

c) aos repasses devidos a CONTRATANTE;

d) a remuneração da CONTRATADA.

3.9. Todos os valores deverão estar disponíveis para consulta e auditoria por meio de relatórios financeiros e operacionais.

3.10. As taxas incidentes deverão constar de forma separada nos relatórios financeiros, demonstrativos de vendas, conciliações e prestações de contas disponibilizados à CONTRATANTE.

3.11. Eventuais custos relacionados ao processamento dos pagamentos, a utilização de meios de pagamento ou a operação tecnológica necessária à execução do serviço deverão estar contemplados na remuneração da CONTRATADA (taxa de serviço/conveniência), não podendo ser repassados à CONTRATANTE ou aos clientes, exceto para os pagamentos realizados na modalidade crédito parcelado pela loja. Nesse caso, apenas os juros decorrentes do parcelamento devem ser repassados ao cliente, não contemplando aqui taxas administrativas da operação.

3.12. A CONTRATADA não poderá alterar unilateralmente os percentuais, valores ou critérios de cobrança das taxas incidentes sobre os ingressos, devendo qualquer alteração ser previamente aprovada pela CONTRATANTE. Qualquer necessidade de alteração, deve ser apresentada para avaliação com no mínimo 90 dias de antecedência.

3.13. A solução deverá possibilitar a parametrização de eventos gratuitos, assegurando que a cobrança de taxas seja automaticamente desabilitada para esses eventos, impedindo a aplicação manual ou automática de quaisquer valores adicionais.

3.14. Todos os custos, tarifas, encargos e despesas relacionados ao processamento das transações financeiras necessárias à execução do objeto, incluindo aqueles decorrentes da utilização de cartões de crédito, cartões de débito, PIX, gateways, adquirentes, subadquirentes e demais meios ou instrumentos de pagamento disponibilizados pela solução, serão de integral responsabilidade da CONTRATADA. Tais custos deverão estar integralmente contemplados na remuneração proposta pela CONTRATADA, não podendo ser cobrados ou repassados adicionalmente a CONTRATANTE ou aos clientes, sob qualquer denominação ou modalidade, além das taxas de comercialização expressamente previstas neste Termo de Referência e na proposta comercial vencedora.

4. **Modelo Financeiro e Fluxo de Repasse:**

4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar modelo financeiro estruturado para processamento das vendas de ingressos, contemplando controle, rastreabilidade,

conciliação financeira e repasse dos valores arrecadados decorrentes das comercializações realizadas nos canais digitais e presenciais da solução.

4.2. A solução deverá permitir gestão das transações financeiras por CNPJ de todos os estabelecimentos do Sesc em Minas, garantindo segurança, transparência e rastreabilidade de todas as operações realizadas, inclusive com repasse em contas bancárias distintas por CNPJ.

4.3. A solução deverá permitir o repasse financeiro para contas bancárias específicas por CNPJ.

4.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar mecanismos que possibilitem:

a) Controle financeiro das vendas;

b) Acompanhamento em tempo real das transações;

c) Conciliação financeira;

d) Controle de cancelamentos e estornos;

e) Rastreamento de *chargebacks*;

f) Geração de relatórios financeiros por estabelecimento;

g) Exportação de dados financeiros nos formatos;

h) Controle e separação das receitas por evento;

i) Monitoramento das taxas incidentes sobre as operações.

4.5. A solução deverá permitir à CONTRATANTE acompanhamento em tempo real das vendas realizadas, valores disponíveis para repasse, transações pendentes, cancelamentos, estornos, *chargebacks* e demais movimentações financeiras relacionadas à operação.

4.6. Após a solicitação de repasse pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá efetuar a transferência financeira no prazo máximo definido neste Edital e seus anexos, acompanhados de relatórios detalhados de prestação de contas e conciliação financeira das operações realizadas.

4.7. A CONTRATADA será responsável pela segurança das transações eletrônicas realizadas na plataforma, devendo adotar mecanismos de proteção antifraude, monitoramento transacional e conformidade com normas de segurança aplicáveis aos meios de pagamento eletrônicos.

5. **Fornecimento, Disponibilização e Gestão de Totens para Autoatendimento**

5.1. A CONTRATADA deverá fornecer, instalar, configurar, integrar, disponibilizar, manter e prestar suporte técnico aos equipamentos de autoatendimento destinados à comercialização presencial de ingressos para eventos e atividades promovidos pela CONTRATANTE.

5.2. Os totens deverão operar de forma totalmente integrada à plataforma web de gestão de eventos e bilheteria, compartilhando em tempo real as informações de disponibilidade, reservas, vendas, cancelamentos, pagamentos e emissão de ingressos com os demais canais de comercialização.

5.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar os equipamentos em quantidade compatível com a demanda operacional da CONTRATANTE, podendo sua distribuição ocorrer em unidades operacionais ou demais locais indicados pela CONTRATANTE.

5.4. Os totens de autoatendimento deverão possibilitar, no mínimo:

a) consulta aos eventos disponíveis para comercialização;
b) pesquisa por data, categoria ou local do evento;
c) seleção de ingressos, lotes e categorias disponíveis;
d) identificação do cliente, quando aplicável;
e) autenticação por CPF, login ou outros mecanismos definidos pela CONTRATANTE;
f) aplicação automática de regras de elegibilidade, benefícios, descontos e gratuidades;
g) cálculo automático das taxas incidentes;
h) visualização do resumo da compra antes da confirmação;
i) processamento de pagamento eletrônico;
j) emissão do comprovante da operação;
k) envio do ingresso em formato digital para o e-mail informado pelo cliente ou disponibilização por outro meio definido pela CONTRATANTE;
l) impressão do comprovante da compra, quando aplicável.

5.5. Os equipamentos deverão operar de forma sincronizada com a plataforma contratada, garantindo atualização em tempo real das informações referentes a:

a) disponibilidade de ingressos;
b) quantidade de ingressos vendidos;
c) cancelamentos;
d) estornos;
e) pagamentos;
f) limites de capacidade dos eventos;

g) regras comerciais configuradas pela CONTRATANTE.
h) Não será admitida operação isolada ou baseada em sincronizações periódicas que possam ocasionar divergências entre os canais de venda.

5.6. A CONTRATADA será responsável por todas as atividades necessárias à disponibilização dos equipamentos, incluindo:

a) transporte;
b) instalação física;
c) configuração;
d) integração com a solução;
e) realização de testes operacionais;
f) homologação;
g) entrada em produção.
h) Todos os custos envolvidos deverão estar contemplados no valor contratado.

5.7. Durante toda a vigência contratual, a CONTRATADA deverá assegurar que os equipamentos permaneçam compatíveis com a evolução da plataforma tecnológica, promovendo as atualizações ou substituições necessárias para garantir desempenho, segurança e continuidade operacional.

5.8. Não será permitida a utilização de equipamentos descontinuados pelo fabricante ou que não possuam suporte técnico ativo.

5.9. Os totens deverão possuir interface intuitiva, acessível e de fácil utilização, permitindo que o cliente realize autonomamente todas as etapas da compra com segurança e simplicidade.

5.10. A navegação deverá ser disponibilizada em língua portuguesa, com fluxo de operação objetivo, mensagens claras ao usuário e compatibilidade com recursos de acessibilidade digital, sempre que tecnicamente aplicável.

5.11. Os equipamentos deverão permanecer operacionais durante todo o horário de funcionamento das unidades da CONTRATANTE, garantindo disponibilidade compatível com os níveis mínimos de serviço definidos neste Termo de Referência.

5.12. A CONTRATADA deverá adotar mecanismos de monitoramento e manutenção preventiva capazes de minimizar indisponibilidades e assegurar a continuidade da comercialização presencial de ingressos.

5.13. Será admitida a subcontratação, pela CONTRATADA, de empresa especializada para o fornecimento, instalação, configuração, manutenção e suporte técnico dos totens de

autoatendimento, desde que, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

5.14. A eventual subcontratação não implicará qualquer transferência ou redução da responsabilidade da CONTRATADA perante a CONTRATANTE. A CONTRATADA permanecerá integralmente responsável pela execução, qualidade, disponibilidade, funcionamento, manutenção, suporte técnico e atendimento dos níveis de serviço (SLA) estabelecidos para os equipamentos, independentemente da existência de empresa subcontratada.

5.15. Caberá exclusivamente à CONTRATADA realizar a gestão, fiscalização e coordenação dos serviços executados pela subcontratada, incluindo o acompanhamento dos prazos de atendimento, manutenção preventiva e corretiva, substituição de equipamentos ou componentes, resolução de falhas e demais obrigações relacionadas aos totens.

5.16. A CONTRATADA responderá integralmente por quaisquer falhas, atrasos, indisponibilidades, danos ou prejuízos decorrentes da atuação da empresa subcontratada, não podendo alegar, perante a CONTRATANTE, fatos atribuíveis a subcontratada como justificativa para o descumprimento das obrigações contratuais ou dos níveis de serviço estabelecidos.

5.17. As especificações técnicas mínimas dos equipamentos encontram-se detalhadas no item subsequente, podendo a CONTRATADA ofertar equipamentos com características equivalentes ou superiores as exigidas, desde que plenamente compatíveis com as necessidades operacionais da CONTRATANTE e com a solução tecnológica disponibilizada.

6. **Especificações Técnicas Mínimas dos Totens de Autoatendimento**

6.1. Características gerais:

a) Equipamento do tipo totem de autoatendimento, de uso indoor, destinado a operação contínua em ambientes de atendimento ao público;
b) Estrutura física adequada para operação contínua em ambientes de grande circulação de pessoas;
c) Possuir sistema de proteção contra desligamento não autorizado e acesso indevido aos componentes internos;
d) Permitir fixação ao piso ou possuir mecanismos que garantam sua estabilidade operacional;
e) Possuir identificação visual e possibilidade de personalização com a identidade institucional da CONTRATANTE.

6.2. Tela e interface de interação:

a) Tela sensível ao toque (touchscreen);

b) Tamanho mínimo de 21 (vinte e uma) polegadas;
c) Resolução mínima Full HD (1920 x 1080) ou superior;
d) Tecnologia que permita adequada visualização em ambientes internos e de alta luminosidade;
e) Interface gráfica intuitiva, acessível e adequada à utilização por diferentes perfis de usuários.

6.3. Recursos de processamento:

a) Capacidade de processamento compatível com a execução da solução disponibilizada;
b) Memória e armazenamento suficientes para garantir desempenho adequado das funcionalidades do sistema;
c) Sistema operacional compatível com a plataforma fornecida pela CONTRATADA.

6.4. Conectividade:

6.4.1. O equipamento deverá possuir, no mínimo:

a) Conexão de rede Ethernet a partir da velocidade 1000 MBps ou Gigabit.;
b) Conectividade sem fio (Wi-Fi);
c) Recursos necessários a comunicação contínua com a plataforma de bilheteria e demais sistemas integrados.

6.5. Recursos de pagamento:

6.5.1. O totem deverá possibilitar a integração com soluções de pagamento eletrônico, permitindo, no mínimo:

a) Pagamento por cartão de crédito, nas modalidades a vista e parcelado;
b) Pagamento por cartão de débito;
c) Pagamento por PIX;
d) Outros meios eletrônicos de pagamento que venham a ser disponibilizados durante a vigência contratual.
e) Os equipamentos de captura de pagamento deverão atender as normas de segurança e certificações aplicáveis ao processamento de transações eletrônicas.

6.6. Recursos de emissão e validação:

6.6.1. O equipamento deverá possibilitar:

a) Emissão de comprovante da operação realizada e ingresso, em formato físico;
b) Envio do comprovante e ingresso por meio eletrônico.

6.7. Acessibilidade:

6.7.1. Os totens deverão possuir recursos que favoreçam a utilização por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, sempre que tecnicamente possível, contemplando, no mínimo:

a) Posicionamento adequado da interface de utilização;

b) Interface gráfica com adequada legibilidade;

c) Compatibilidade com recursos de acessibilidade disponibilizados pela solução.

7. **Disponibilização de Solução para Check-in e Validação de Ingressos**

7.1. A solução deverá disponibilizar funcionalidade de check-in e validação eletrônica de ingressos para controle de acesso aos eventos, permitindo a leitura, validação, registro e controle das entradas, por meio de aplicativo compatível com, no mínimo o sistema operacional Android e em versão web. Caso a CONTRATADA não disponibilize a funcionalidade de check-in e validação de ingressos em aplicativo compatível com Android e em versão web, deverá fornecer, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE, cinco equipamentos por unidade no ANEXO V, compatíveis com a solução contratada, para realização do check-in e validação dos ingressos nos eventos.

7.2. A solução deverá realizar a validação do ingresso de forma rápida e segura, mediante leitura de QR Code ou tecnologia equivalente, verificando, no mínimo, a autenticidade, validade, evento, data e horário, situação do ingresso e eventual utilização anterior, devendo impedir a utilização de ingressos cancelados, inválidos, expirados ou já utilizados, conforme as regras parametrizadas para cada evento.

7.3. O registro do check-in deverá ocorrer de forma individualizada, contendo, no mínimo, identificador do ingresso, dados do comprador, data, horário, evento e identificação do operador responsável pela validação, possibilitando posterior consulta e auditoria.

7.4. A solução deverá permitir a visualização, em tempo real ou mediante sincronização automática, da quantidade de ingressos validados e do quantitativo de público que já acessou o evento.

7.7. A CONTRATADA será responsável pelo fornecimento, configuração, atualização, manutenção e suporte técnico dos equipamentos eventualmente disponibilizados para essa finalidade, incluindo os recursos necessários ao seu adequado funcionamento, sem qualquer custo adicional para a CONTRATANTE.

8. **Customizações, Evoluções e Desenvolvimentos Sob Demanda**

8.1. A solução deverá possuir arquitetura tecnológica que permita a realização de customizações, parametrizações, desenvolvimentos evolutivos e integrações sistêmicas durante toda a vigência contratual, com o objetivo de atender as necessidades da CONTRATANTE, com integração com sistemas, bases de dados cliente, aplicativos, portais e demais ambientes digitais da CONTRATANTE, possibilitando a construção de uma jornada de compra integrada, personalizada e aderente as regras de negócio estabelecidas pela CONTRATANTE.

8.2. Está previsto o total de 10.000 horas para a vigência do contrato, sem garantia de consumo mínimo, consumidas através de Ordens de Serviços, sendo que o pagamento dependerá da real demanda, isto é, da utilização do serviço, podendo não ocorrer ou podendo haver variação entre a quantidade de horas efetivamente utilizadas e a quantidade prevista.

a) O pagamento deverá ocorrer exclusivamente por meio de crédito bancário. Não serão aceitos boletos ou outra forma de pagamento.

b) Os dados bancários deverão obrigatoriamente constar na nota fiscal e deverão ser da mesma titularidade da CONTRATADA.

c) O pagamento será efetuado de acordo com a data de emissão da nota fiscal, seguindo os seguintes critérios após o atesto da nota fiscal:

- As Notas Fiscais emitidas entre os dias 06 e 15 do mês corrente, serão pagas no dia 05 do mês subsequente;
- As Notas Fiscais emitidas entre os dias 16 e 25 do mês corrente, serão pagas no dia 15 do mês subsequente;
- As Notas Fiscais emitidas entre os dias 26 e 05 do mês corrente, serão pagas no próximo dia 25.

8.3. Os valores fornecidos devem englobar todas as despesas com honorários, viagens, impostos e custos operacionais. Não poderá haver custos adicionais que extrapolem ao valor apresentado no orçamento.

8.4. As customizações de integração e evolução da solução deverão possibilitar, dentre outras finalidades:

a) Integrações com Sistemas Institucionais:

- integração com aplicativos móveis da CONTRATANTE;
- integração com portais institucionais;
- integração com bases cadastrais e banco de dados de clientes;
- integração com sistemas de CRM;
- integração com sistemas ERP;
- integração com sistemas financeiros;
- integração com gateways e plataformas de pagamento;
- integração com sistemas de controle de acesso, incluindo catracas eletrônicas e dispositivos de validação;

- integração com soluções de Business Intelligence (BI);
- integração com sistemas próprios ou de terceiros utilizados pela CONTRATANTE.

b) As integrações deverão possibilitar, quando aplicável:

- sincronização automática de cadastros;
- compartilhamento de informações sobre eventos;
- consulta e atualização de disponibilidade de ingressos;
- registro e atualização das vendas realizadas;
- processamento de cancelamentos e estornos;
- compartilhamento de dados financeiros para conciliação;
- envio e recebimento de informações de controle de acesso;
- geração de indicadores operacionais e gerenciais;
- atualização em tempo real ou em periodicidade compatível com a necessidade operacional da CONTRATANTE.

c) A solução deverá suportar arquitetura de integração que permita a incorporação ou consumo de seus serviços por aplicações da CONTRATANTE, por meio de APIs, SDKs ou componentes compatíveis, possibilitando que a jornada de compra ocorra integralmente nos canais digitais institucionais da CONTRATANTE, preservando a identidade visual, a experiência do usuário e as regras de negócio definidas pela CONTRATANTE.

d) A solução deverá possuir arquitetura aberta e interoperável entre sistemas, disponibilizando APIs documentadas, mecanismos seguros de autenticação e recursos que permitam futuras integrações e expansões tecnológicas, permitindo integração com sistemas internos e externos da CONTRATANTE, bem como com soluções de terceiros necessárias à plena execução do objeto contratual.

e) As integrações deverão ocorrer por meio de APIs, Web Services, *Webhooks* e/ou outros mecanismos tecnológicos compatíveis com as boas práticas de mercado, utilizando protocolos seguros e amplamente adotados, assegurando a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações trafegadas.

f) A CONTRATADA será responsável pelo desenvolvimento, configuração, implantação, homologação, documentação técnica e sustentação das integrações necessárias ao funcionamento da solução, sem prejuízo das

responsabilidades da CONTRATANTE quanto ao fornecimento das informações e acessos indispensáveis aos sistemas sob sua gestão.

g) A solução deverá disponibilizar documentação técnica completa das interfaces de integração, incluindo especificações funcionais, métodos disponíveis, parâmetros de comunicação, mecanismos de autenticação, códigos de retorno, exemplos de utilização e versionamento das APIs.

h) As APIs disponibilizadas deverão possuir controle de acesso seguro, autenticação compatível com padrões de mercado, criptografia dos dados trafegados e mecanismos que assegurem rastreabilidade das operações realizadas.

i) Quaisquer atualizações ou alterações que possam impactar as integrações existentes deverão ser previamente comunicadas à CONTRATANTE, com antecedência mínima suficiente para realização dos testes necessários, devendo a CONTRATADA garantir a continuidade operacional dos serviços e a compatibilidade das integrações durante toda a vigência contratual.

j) A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico para implantação, manutenção e evolução das integrações, responsabilizando-se pela correção de falhas que comprometam o funcionamento da solução ou a troca de informações entre os sistemas integrados.

k) A solução deverá possibilitar a implementação de jornadas personalizadas de compra, permitindo, por exemplo:
   - identificação automática do cliente por meio de autenticação integrada em todos os canais de venda;
   - reconhecimento do perfil cadastral do usuário;
   - aplicação automática de regras de elegibilidade;
   - aplicação automática de descontos ou gratuidades;
   - acesso a eventos exclusivos;
   - compra diretamente pelos canais digitais da CONTRATANTE, utilizando a infraestrutura da plataforma contratada.

l) Poderão ser solicitadas customizações relativas a:
   - adaptação de fluxos operacionais;
   - criação de novos relatórios;
   - parametrização de regras de negócio;
   - implementação de novas validações;

m) A CONTRATADA deverá disponibilizar as atualizações e evoluções nativas da plataforma durante toda a vigência contratual, sem prejuízo das funcionalidades já contratadas.

n) Sempre que tecnicamente viável, as melhorias incorporadas ao produto padrão deverá ser disponibilizadas a CONTRATANTE sem custos adicionais.

o) As solicitações de customização ou desenvolvimento poderão ser formalizadas pela CONTRATANTE a qualquer momento durante a execução contratual.

p) Cada demanda deverá ser submetida à análise técnica da CONTRATADA, contendo, no mínimo:
   - descrição da necessidade;
   - escopo funcional;
   - prazo de implementação.

q) A execução das customizações dependerá de aprovação prévia da CONTRATANTE.

r) As customizações desenvolvidas especificamente para atendimento das necessidades da CONTRATANTE deverão integrar a solução disponibilizada durante toda a vigência contratual, considerando as renovações de contrato.

s) Toda documentação técnica, especificações funcionais, manuais e artefatos produzidos em decorrência das customizações deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE.

t) As customizações implementadas não poderão comprometer a estabilidade da solução nem impedir futuras atualizações da plataforma.

u) A CONTRATADA deverá garantir a compatibilidade das customizações com novas versões do sistema, responsabilizando-se por sua manutenção e adequação sempre que necessário.

9. Suporte Técnico e Sustentação Operacional de Manutenção

9.1. A CONTRATADA deverá prestar serviços contínuos de suporte técnico, sustentação operacional e manutenção da solução durante toda a vigência contratual, garantindo a disponibilidade, estabilidade, segurança e pleno funcionamento da plataforma, das integrações, dos equipamentos fornecidos e dos serviços associados ao objeto contratado.

9.2. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico especializado para resolução de dúvidas, falhas, indisponibilidades, inconsistências operacionais e demais incidentes relacionados ao funcionamento da plataforma de comercialização de ingressos, gestão de eventos e controle de acesso.

9.3. A CONTRATADA deverá prestar suporte para monitoramento, correção e manutenção das integrações implementadas entre a solução contratada e os sistemas da CONTRATANTE ou de terceiros, garantindo a continuidade da troca de informações e a integridade dos dados processados.

9.4. A CONTRATADA deverá prestar suporte técnico para os equipamentos disponibilizados pela CONTRATADA, incluindo totens de autoatendimento, leitores, coletores, impressoras, dispositivos de validação e demais componentes necessários à operação da solução.

- Quando necessária substituição de equipamentos em razão de falha ou defeito, esta deverá ocorrer sem ônus adicional para a CONTRATANTE, observados os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

9.5. A CONTRATADA será responsável pelo atendimento de primeiro nível aos clientes finais relacionados às compras realizadas na plataforma, contemplando, no mínimo:

- dúvidas sobre aquisição de ingressos;
- recuperação de pedidos;
- reenvio de ingressos;
- cancelamentos;
- solicitações de estorno;
- dificuldades de acesso à plataforma;
- problemas relacionados ao recebimento dos ingressos.

9.6. Durante a realização de eventos promovidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar suporte operacional especializado para atendimento prioritário de incidentes que possam comprometer:

- comercialização dos ingressos;
- funcionamento dos totens;
- operação das bilheterias;
- validação dos acessos;
- funcionamento das integrações;
- processamento financeiro;

- sincronização dos dados.

9.7. Durante a realização de eventos promovidos pela CONTRATANTE, qualquer incidente que comprometa a venda de ingressos ou o controle de acesso será automaticamente classificado como **Crítico**.

9.8. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico em dias úteis, durante o horário comercial e atendimento emergencial em regime de plantão para incidentes críticos ocorridos fora desse período.

9.9. A CONTRATADA deverá adotar mecanismos de monitoramento contínuo da solução, identificando preventivamente falhas, degradações de desempenho ou indisponibilidades, atuando de forma proativa para minimizar impactos à operação da CONTRATANTE.

9.10. A CONTRATADA deverá executar:

a) Ações programadas destinadas à preservação da estabilidade, segurança, disponibilidade e desempenho da solução e dos equipamentos fornecidos.

b) Correção de falhas, defeitos, erros de processamento, indisponibilidades ou anomalias identificadas durante a operação.

c) Implementação de melhorias tecnológicas, atualizações de versões, adequações legais, atualizações de segurança e aperfeiçoamentos funcionais disponibilizados para a solução durante a vigência contratual, sem prejuízo às funcionalidades já contratadas.

d) Todos os chamados deverão ser registrados em sistema próprio, possuir número de protocolo de atendimento, data e hora de abertura e resolução, histórico de atendimento e registro das ações executadas, permitindo acompanhamento pela CONTRATANTE.

e) Os incidentes deverão ser classificados conforme sua criticidade, observando, no mínimo:

- Crítico: indisponibilidade total da plataforma, interrupção das vendas, impossibilidade de validação de acessos ou falha que comprometa significativamente a realização de eventos;
- Alto: degradação relevante do serviço ou falha funcional sem interrupção total da operação;
- Médio: falhas pontuais com impacto limitado às atividades da CONTRATANTE;
- Baixo: dúvidas operacionais, solicitações de configuração ou ajustes não críticos.

9.11. O suporte para incidentes classificados como **Crítico** deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive sábados, domingos e feriados.

9.12. Sempre que não for possível a resolução definitiva dentro do prazo estabelecido, a CONTRATADA deverá disponibilizar solução de contingência que permita a continuidade da operação até a correção definitiva.

9.13. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente à CONTRATANTE qualquer incidente que possa impactar a continuidade dos serviços, apresentando plano de ação, previsão de normalização e relatório conclusivo após sua resolução.

9.14. Os prazos máximos para início do atendimento e solução deverão ser definidos em Acordo de Nível de Serviço (SLA), podendo a CONTRATANTE aplicar penalidades previstas em contrato em caso de descumprimento.

9.15. **Tabela Acordo de Nível de Serviço (SLA):**

Classificação do Incidente	**Definição**	**Tempo Máximo para Início do Atendimento**	**Tempo Máximo para Solução ou Contorno Operacional**
Crítico	Indisponibilidade total da plataforma, interrupção das vendas, impossibilidade de emissão de ingressos, falha generalizada no controle de acesso, indisponibilidade das integrações críticas ou qualquer incidente que inviabilize a realização de eventos.	Até **30 minutos**, em regime 24x7.	Até **04 (quatro) horas** ou disponibilização de solução de contingência que permita a continuidade da operação.
Alto	Indisponibilidade parcial da solução ou falha relevante que afete significativamente uma funcionalidade essencial, sem interromper totalmente a operação.	Até **01 (uma) hora**.	Até **08 (oito) horas**.
Médio	Falhas que impactem funcionalidades secundárias ou grupos específicos de usuários, sem comprometimento significativo da operação do evento ou das vendas.	Até **04 (quatro) horas**.	Até **02 (dois) dias úteis**.
Baixo	Dúvidas operacionais, solicitações de configuração, ajustes cadastrais, pequenas inconsistências ou defeitos que não afetem a continuidade dos serviços.	Até **01 (um) dia útil**.	Até **05 (cinco) dias úteis** ou conforme cronograma acordado entre as partes.

9.16. **Acordo de Nível de Serviço (SLA) para Equipamentos Físicos:**

a) A CONTRATADA deverá garantir a disponibilidade e o pleno funcionamento dos equipamentos fornecidos para a comercialização de ingressos durante toda a vigência contratual.

b) Para fins de atendimento e resolução de incidentes, aplicam-se os seguintes níveis mínimos de serviço (SLA):

Equipamento/Serviço	Tipo de Ocorrência	Prazo Máximo para Início do Atendimento	Prazo Máximo para Solução ou Substituição
Totem de autoatendimento	Equipamento inoperante ou com falha crítica que impeça sua utilização	Até 01 (uma) hora	Até 48 (quarenta e oito) horas
Totem de autoatendimento	Falha parcial ou degradação de desempenho	Até 02 (duas) horas	Até 72 (setenta e duas) horas
Leitores ou validadores de QR Code	Equipamento inoperante ou falha que impeça a validação dos ingressos	Até 01 (uma) hora	Até 04 (quatro) horas

c) A CONTRATADA deverá manter equipe técnica capacitada para atendimento remoto e, quando necessário, presencial, visando à restauração da operação dos equipamentos.

d) Quando não for possível realizar o reparo dentro do prazo estabelecido, a CONTRATADA deverá providenciar, sem ônus adicional para a CONTRATANTE, a substituição temporária ou definitiva do equipamento por outro de características técnicas iguais ou superiores, de modo a garantir a continuidade da operação.

e) Durante a realização de eventos promovidos pela CONTRATANTE, qualquer falha que comprometa o funcionamento de equipamentos destinados à venda de ingressos será considerada incidente **Crítico**, devendo receber tratamento prioritário e atendimento imediato.

f) A CONTRATADA deverá manter estoque ou logística compatível para reposição de equipamentos e componentes, de forma a assegurar o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

9.17. **Relatórios de Atendimento:**

8.17.1. Mensalmente, ou sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar relatório contendo, no mínimo:

a) quantidade de chamados registrados;

b) classificação dos incidentes;

c) tempo de atendimento;

d) tempo de resolução;

e) causas das ocorrências;

f) ações corretivas adotadas;

g) ações preventivas implementadas;

h) indicadores de cumprimento dos níveis de serviço contratados.

10. **Qualificação Econômico-Financeira:**

10.1. Certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede do licitante;

10.2. Comprovar que que possui patrimônio líquido equivalente a, no mínimo, 5% (cinco por cento) do valor estimado a ser transacionado R$8.100.000,00 (Oito milhões e cem mil reais);

10.3. Índice contábil superior ou igual a 1 (um), calculados com base nas demonstrações contábeis do exercício social exigível.

11. **Qualificação Técnica:**

11.1. Apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) ter executado objeto de prestação de serviços informatizados de automação de bilheteria, comercialização de ingressos e controle de acesso para eventos com comercialização nas quantidades de 2.000 ingressos por evento.

12. **Garantia Contratual:**

12.1. A CONTRATADA deverá apresentar garantia correspondente a 6% (seis por cento) do valor estimado do faturamento anual previsto para venda de ingressos (valor transacionado especificado no anexo VI). Essa garantia, destina-se a assegurar o fiel cumprimento das obrigações decorrentes da prestação de serviços estipulada neste Termo de Referência.

12.2. A modalidade da garantia poderá ser em forma de caução, fiança bancária ou seguro garantia, abrangendo tanto a cobertura de repasses quanto danos materiais nos bens da CONTRATANTE, incluindo lucros cessantes.

12.3. A garantia assegurará o pagamento de:

a) Possível prejuízo advindo do descumprimento total ou parcial do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
b) Possíveis prejuízos causados ao CONTRATANTE, decorrentes de culpa ou dolo da CONTRATADA durante a execução do contrato;
c) Possíveis multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE ao CONTRATADO;
d) Possíveis obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não honradas pelo CONTRATADO.

13. **Obrigações Específicas das Partes:**

13.1. **Obrigações do CONTRATANTE:**

a) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA.

b) Realizar, quando aplicável, testes e validação das entregas.

c) Acompanhar e fiscalizar a execução do objeto licitado.

d) Notificar a CONTRATADA, por escrito, da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços e acompanhar o cumprimento dos prazos estipulados.

e) Aplicar à CONTRATADA, as penalidades cabíveis, quando necessário.

13.2. **Obrigações da Contratada:**

a) Responder pelos serviços executados.

b) Cumprir os prazos de execução do serviço.

c) Garantir a qualidade dos serviços prestados.

d) Seguir a legislação vigente aplicável à execução do serviço.

e) Dimensionar e realizar, quando aplicável, a gestão e responsabilizar-se pela equipe técnica disponibilizada para realização do serviço.

f) Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências da CONTRATANTE.

g) Manter, durante toda a vigência do instrumento contratual, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigido no contrato.

h) Informar imediatamente ao CONTRATANTE, por escrito, quaisquer alterações ocorridas em seus dados cadastrais, para atualização.

i) Assumir inteira responsabilidade por quaisquer danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo, quando estes tenham sido ocasionados em decorrência da execução do objeto licitado, ou causados por seus empregados ou prepostos.

j) Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, sem qualquer ônus ao CONTRATANTE, conforme especificações deste termo de referência.

k) Cumprir todas as obrigações de natureza fiscal, trabalhista e previdenciária, incluindo seguro contra riscos de acidentes do trabalho, com relação ao pessoal eventualmente designado para a execução do Contrato, que não terão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE, não cabendo, em nenhuma hipótese, responsabilidade solidária por parte deste.

l) Abster-se de veicular, em nenhuma hipótese, publicidade ou qualquer outra informação acerca do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

m) Comunicar ao fiscal do Contrato a ocorrência de qualquer fato impeditivo à fiel execução do objeto licitado.

n) Prestar todos os esclarecimentos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE.

o) Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, sem nenhum ônus para o CONTRATANTE, no total ou em parte, o objeto do Contrato em que se verificarem vícios ou incorreções.

p) Cumprir com o previsto nas cláusulas de Suporte Técnico.

q) A solução deverá operar em infraestrutura cloud de mercado com certificações ISO 27001 ou SOC 2, a ser apresentada em até cinco dias após a assinatura do contrato.

r) Disponibilizar ao final do Contrato todas as informações registradas no banco de dados da Solução através de arquivos texto (csv, txt, xml, xls ou xlsx).

s) A CONTRATADA deverá possuir certificação PCI DSS (payment card industry data security Standart) vigente, própria ou por meio de parceiro responsável pelos serviços relacionados a dados de cartões de pagamento, desde que a

conformidade apresentada contemple os serviços e ambientes utilizados na execução do objeto.

Local e data

_____

Assinatura + carimbo do(a) gestor(a)

ANEXO II - REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO

Neste tópico estão relacionados os requisitos técnicos obrigatórios que a Plataforma deve atender integralmente.

Orientações para o preenchimento da Planilha de Requisitos, Atendimento do Requisito: Deverá informar se o requisito é atendido, a preencher: SIM ou NÃO.

Número do Requisito	Requisito – Arquitetura / Ambiente / Estrutura	Atende: Sim ou Não
RT1	Solução com funcionamento em ambiente em nuvem (cloud) Software as a Service (SaaS), dedicada, de responsabilidade do fornecedor, com acesso via web; sendo a instalação e hospedagem da solução de responsabilidade da CONTRATADA, ou seja, os recursos tecnológicos serão fornecidos e suportados pela CONTRATADA.	
RT2	A solução deve possuir ambiente de produção funcione de maneira dedicada, sem possível concorrência por recursos de hardware com os ambientes desenvolvimento e homologação.	
RT3	A solução deverá ser responsiva e compatível com interfaces para dispositivos móveis.	
RT4	Compatibilidade com os navegadores Microsoft Edge versão 121 ou superior, Google Chrome versão 122 ou superior, Safari versão 14 ou superior.	
RT5	Não será permitida a instalação de nenhum plugin, extensão ou qualquer outra aplicação além dos navegadores mencionados acima para que a solução seja utilizável.	
RT6	A solução deverá suportar o uso pleno do seguinte ambiente: Produção Ambiente de produção com redundância com funcionamento 24 por 7.	
RT7	A solução não deve possuir nenhum tipo de bloqueio quanto ao número de usuários que poderão acessá-la simultaneamente.	

RT8	A solução deverá permitir integração com outros sistemas em uso do Sesc, preferencialmente por meio de APIs ou tecnologia similar. Caso as APIs padrões da solução não atenderem 100% da necessidade, estas poderão ser adaptadas via customização. A solução deverá permitir exportação e/ou importação principais tabelas cadastrais do sistema, em caso de haver necessidade não contemplada pelas rotinas padrões do sistema, estas necessidades poderão ser adaptadas via customização.	
RT9	A latência da aplicação deverá ser no máximo de 150ms (PING).	
RT10	Interface em português (Brasil).	
RT11	Todos os softwares e licenças necessários para a prestação dos serviços são de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive os softwares de monitoração, backup/restore, aferição dos níveis de serviço, segurança da informação, sistemas operacionais e bancos de dados e sistemas parceiros.	
RT12	Possuir rotinas de backup segura e proativa das bases de dados envolvidas no ambiente e que garantam a proteção, estabilidade e total disponibilidade dos dados. Deverá permitir e suportar a implementação da seguinte política de backup: • Backup diário incremental com retenção de 14 dias corridas; Backup full semanal com retenção de 30 dias corridos.	
RT13	Realizar o registro das ações dos usuários autenticados para permitir a auditoria de alterações realizadas.	

RT14	Módulos disponíveis em ambiente web, não sendo necessária a instalação de nenhum framework, API ou aplicativo executável nas máquinas clientes, exceto nos casos de componentes instalados pelo navegador durante a execução da solução.	
RT15	Todos os módulos que compuserem a solução devem ser plenamente compatíveis entre si.	
RT16	A aplicação deve ser protegida por um WAF (Web Application Firewall) configurado para funcionar como uma robusta barreira de defesa contra uma variedade de ameaças digitais, incluindo ataques de hackers, spammers, tentativas de DDoS (Negação de Serviço Distribuído), ataques de injeção SQL e outros tipos de ataques cibernéticos.	
RT17	O WAF deve ser implementado e configurado para identificar, bloquear e mitigar proativamente essas ameaças, garantindo assim a integridade, confidencialidade e disponibilidade da aplicação e seus dados.	
RT18	Solução deverá possuir funcionalidade de proteção contra-ataques por força bruta.	
RT19	Deverá possuir regras de acordo com a OWASP Top 10 (Open Web Application Security Project).	
RT20	Controle e Proteção de Indexação em Mecanismos de Busca, a aplicação deve implementar medidas de controle e proteção de indexação em mecanismos de busca para garantir a privacidade e a segurança dos dados.	

RT21	Proteção contra Upload de Arquivos executáveis e de script, a aplicação deve implementar medidas robustas de segurança para prevenir o upload não autorizado de arquivos executáveis e de script, como arquivos .exe e .js.	
RT22	Adoção das melhores práticas de segurança de aplicações, ou seja, a aplicação deverá ser desenvolvida, configurada e mantida de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo OWASP Top 10 ou práticas similares, reconhecidas globalmente para a segurança de aplicações web.	
RT23	Toda comunicação externa com as APIs, incluindo acessos a APIs e recursos web, deve ser realizada exclusivamente por meio do protocolo HTTPS.	
RT24	Deve ser utilizado protocolos de segurança atualizados e seguros para proteger a comunicação, incluindo TLS 1.2 ou versões posteriores.	
RT25	Deve ser configurado um redirecionamento automático para HTTPS para todas as solicitações de HTTP, a fim de garantir que a comunicação seja sempre segura.	
RT26	A solução deve permitir realizar de forma segura o upload/download de dados, utilizando os protocolos SSL e HTTPS.	
RT27	Em caso de suspeita ou confirmação de vazamento de dados o Sesc deve-se ser comunicada de forma imediata.	
RT28	Deverá possuir ferramenta de auditoria e rastreabilidade de alteração de dados.	

RT29	A CONTRATADA é responsável pela execução das rotinas de backup e restore.	
RT30	A CONTRATADA realizará periodicamente, sob agendamento prévio, e, em ambiente de teste adequado com esta finalidade a restauração de dados, com vistas à conformidade e integridade dos recursos da solução.	
RT31	O backup e restore relaciona-se ao processo de guarda e recuperação de dados em caso de perda das configurações de sistemas, base de dados, entre outras informações relevantes. O procedimento de backup deverá ser realizado através da cópia e armazenamento de dados de forma periódica, de modo que seja acessível com eficiência e segurança.	
RT32	Os backups dos dados deverão ficar armazenados de forma criptografada, em localidade geograficamente distinta do Datacenter. Também deverão ter registros (logs) das atividades de backup e restore para monitoramento.	
RT33	Deverá prover criptografia de dados e objetos armazenados usando AES (Advanced Encryption Standard) de, no mínimo, 128 bits ou outro algoritmo com força de chave equivalente ou superior.	
RT34	Em um cenário de catástrofe, indisponibilidade do serviço ou até mesmo encerramento contratual, A CONTRATADA deverá disponibilizar todos os dados imputados em formato banco de dados, arquivos XLSX, JSON ou XML, acompanhados de dicionário de dados, que permita a importação em outro sistema. O formato deverá ser validado pela área de Tecnologia da Informação do Sesc.	

RT35	O backup deverá ter proteção em tempo real contra vírus, trojans, worms, spywares, adwares, rootkits, keyloggers, backdoors, bots, ransomware e outros tipos de malware.	
RT36	Disponibilizar documentação descrevendo os procedimentos de configuração inicial para utilização do Sistema da CONTRATADA.	
RT37	Disponibilizar manual de utilização da solução (Manual do usuário) que deve estar no idioma português do Brasil.	
RT38	Utilizar e apresentar mensagens e telas no idioma de acordo com configuração do usuário do sistema, permitindo fazer uso do idioma português do Brasil sem a customização ou instalação de recursos adicionais.	
RT39	Possuir módulo de administração do ambiente com possibilidade de definição de perfis de acesso e permissões para usuários e grupos de usuários.	
RT40	Suportar idiomas padrão UTF-8.	
RT41	Realizar comunicação segura entre os diferentes componentes da solução e com a estação de trabalho usando padrões de criptografia e protocolos, ambos não proprietários (Ex. HTTPS).	
RT42	Deverá possuir um controle de acesso, permitindo que apenas usuários autorizados tenham acesso aos dados e recursos do programa.	
RT43	O Sistema deverá possuir arquitetura e desempenho suficiente para atender ao volume de usuários, dados e transações demandados pela CONTRATANTE, sem degradação de desempenho.	

RT44	As interrupções destinadas à manutenção programada devem ser negociadas e acordadas com antecedência mínima de 5 dias úteis.	
RT45	A solução deverá ser multiusuário, com privilégios específicos de acesso. Ainda, deve exibir apenas as funcionalidades que o usuário tem acesso, conforme seu nível de acesso.	
RT46	Deve possuir teste de consistência dos dados de entrada. P. ex.: validade de datas, validação de CNPJ e CPF, campos com preenchimento numérico, etc.	
RT47	Deve encerrar a sessão do usuário após um período de inatividade, renovado automaticamente a cada ação realizada no sistema.	
RT48	A aplicações devem possuir solução para monitoramento e observabilidade da aplicação.	
RT49	A solução poderá utilizar sistemas de mensageria (json).	
RT50	A solução ofertada e suas funcionalidades deverão compor uma solução única, com base de dados, interface unificada, controle de acesso centralizado para todos os usuários e módulos, não sendo permitida a utilização de soluções compostas de diversas aplicações desenvolvidas separadamente.	

ANEXO III - REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO

Neste tópico estão relacionados os requisitos funcionais obrigatórios que a SOLUÇÃO deve atender integralmente.

Número do Requisito	Descrição da Funcionalidade	Atende: Sim ou Não
RF1	A solução deverá permitir cadastrar, editar, duplicar, suspender e cancelar eventos.	
RF2	A solução deverá permitir a realização de eventos com uma ou mais datas e horários de execução, mantendo o controle individualizado da disponibilidade e comercialização dos ingressos.	
RF3	A solução deverá permitir definir local, data, horário, capacidade e informações descritivas dos eventos.	
RF4	A solução deverá permitir a configuração de datas e horários em que os eventos estarão disponíveis para comercialização.	
RF5	A solução deverá permitir definir quantitativos máximos de ingressos por evento, sessão ou lote.	
RF6	A solução deverá permitir configurar lotes de venda com preços e períodos distintos.	
RF7	A solução deverá permitir definir categorias de ingressos.	
RF8	A solução deverá permitir controlar disponibilidade de ingressos em tempo real.	

Número do Requisito	Descrição da Funcionalidade	Atende: Sim ou Não
RF9	A solução deverá permitir publicar e remover publicação de eventos conforme necessidade operacional.	
RF10	A solução deverá permitir a comercialização de ingressos por meio de plataforma web.	
RF11	A solução deverá permitir a comercialização de ingressos em bilheterias presenciais.	
RF12	A solução não deverá permitir, sob qualquer hipótese, a emissão em duplicidade, de um determinado ingresso em nenhum dos canais de vendas disponíveis.	
RF13	A solução deverá permitir a comercialização de ingressos por meio de totens de autoatendimento.	
RF14	A solução deverá permitir operação simultânea e integrada entre todos os canais de venda.	
RF15	A solução deverá permitir atualização em tempo real do estoque de ingressos.	
RF16	A solução deverá permitir emissão automática de ingressos digitais.	
RF17	A solução deverá permitir reenvio de ingressos ao comprador.	
RF18	A solução deverá permitir consulta do histórico de compras.	

Número do Requisito	Descrição da Funcionalidade	Atende: Sim ou Não
RF19	A solução deverá permitir cancelamento de pedidos.	
RF20	A solução deverá permitir processamento de estornos.	
RF21	A solução deverá permitir controle de limite de compra por usuário, considerando critérios como CPF e período.	
RF22	A solução deverá permitir reserva temporária de ingressos durante a jornada de compra.	
RF23	A solução deverá permitir a comercialização de ingressos gratuitos e pagos.	
RF24	A solução deverá permitir cadastro e atualização de usuários.	
RF25	A solução deverá permitir identificação do comprador por CPF ou outro identificador definido pela CONTRATANTE.	
RF26	A solução deverá permitir consultar histórico de participação em eventos.	
RF27	A solução deverá permitir controle de consentimentos relacionados à LGPD.	
RF28	A solução deverá permitir criação de cupons promocionais.	
RF29	A solução deverá permitir aplicação de descontos percentuais.	
RF30	A solução deverá permitir aplicação de descontos em valor fixo.	

Número do Requisito	Descrição da Funcionalidade	Atende: Sim ou Não
RF31	A solução deverá permitir emissão de cortesias.	
RF32	A solução deverá permitir validação eletrônica de ingressos.	
RF33	A solução deverá permitir leitura de QR Code para realização de controle de acesso aos eventos.	
RF34	A solução deverá realizar bloqueio automático de ingressos já utilizados.	
RF35	A solução deverá realizar registro de data e horário de acesso.	
RF36	A solução deverá permitir monitoramento da ocupação dos eventos em tempo real.	
RF37	A solução deverá permitir controle de capacidade máxima dos eventos.	
RF38	A solução deverá permitir controle de entradas e saídas quando aplicável.	
RF39	A solução deverá permitir pagamento por meios eletrônicos.	
RF40	A solução deverá permitir emissão de comprovante da operação.	
RF41	A solução em autoatendimento deverá permitir navegação acessível e intuitiva.	
RF42	A solução deverá permitir registro de todas as transações financeiras.	
RF43	A solução deverá permitir controle dos valores arrecadados.	
RF44	A solução deverá permitir identificação separada de taxas e receitas.	

Número do Requisito	Descrição da Funcionalidade	Atende: Sim ou Não
RF45	A solução deverá permitir conciliação financeira das vendas.	
RF46	A solução deverá permitir controle dos repasses devidos à CONTRATANTE.	
RF47	A solução deverá permitir consulta aos extratos financeiros.	
RF48	A solução deverá permitir acompanhamento de cancelamentos e estornos.	
RF49	A solução deverá realizar gestão de múltiplas formas de pagamento.	
RF50	A solução deverá permitir exportação de relatórios em formato XLSX, CSV e XML.	
RF51	A solução deverá gerar relatórios de ingressos comercializados.	
RF52	A solução deverá gerar relatórios por evento.	
RF53	A solução deverá gerar relatórios por canal de venda.	
RF54	solução deverá permitir emissão de relatórios de acesso.	
RF55	A solução deverá permitir criação de perfis de acesso.	
RF56	A solução deverá permitir gestão de permissões por perfil de acesso.	
RF57	A solução deverá permitir registro de logs de auditoria.	
RF58	A solução deverá permitir parametrização de canais de venda.	

Número do Requisito	Descrição da Funcionalidade	Atende: Sim ou Não
RF59	A solução deverá permitir gestão de unidades, eventos e operadores em ambiente único.	
RF60	A solução deverá permitir solicitação de repasses financeiros sob demanda diretamente pela plataforma, com acompanhamento do status da solicitação, histórico das movimentações e emissão dos respectivos comprovantes financeiros.	
RF61	A solução deverá permitir a criação de links de venda exclusivos (ocultos ou não listados), permitindo que eventos ou serviços sejam comercializados em canais específicos da CONTRATANTE, tais como sites institucionais, e-mails, aplicativos ou outros meios próprios, sem a obrigatoriedade de publicação na página pública da plataforma.	
RF62	A solução deverá permitir gestão de estoque de produtos vinculados aos eventos e serviços, como camisetas ou itens promocionais, permitindo a configuração de quantidades por modelo, tamanho, cor ou outras variações, com controle em tempo real e atualização automática do saldo disponível a cada venda efetuada.	
RF63	A solução deverá permitir a operação simultânea de múltiplos eventos, em diferentes locais e horários, garantindo desempenho e integridade das informações.	

Número do Requisito	Descrição da Funcionalidade	Atende: Sim ou Não
RF64	A solução deverá permitir que os perfis de usuário por Unidade gerenciem exclusivamente seus próprios eventos, pontos de venda, estoque de ingressos e relatórios, incluindo a definição de preços, datas, locais, capacidades, bem como a configuração de descontos, cupons e cortesias.	
RF65	A solução deverá permitir a definição de perfil administrador com acesso global, possibilitando o monitoramento e a gestão centralizada das operações.	
RF66	A solução deverá permitir que o cliente adquira ingressos para si e para terceiros, independentemente de vínculo prévio.	
RF67	A solução deverá possibilitar a gestão de repasses financeiros decorrentes das vendas realizadas, permitindo a distribuição dos valores em múltiplas contas bancárias ou digitais.	
RF68	O gerenciamento de vendas deverá permitir a complementação do valor da meia-entrada, caso não haja a comprovação desse direito quando do acesso ao evento.	
RF69	A empresa Contratada não poderá cobrar taxa de conveniência quando as vendas forem realizadas nas bilheterias exclusivas e gerenciadas pelo Contratante.	

Número do Requisito	Descrição da Funcionalidade	Atende: Sim ou Não
RF70	A solução deve permitir controlar a venda de ingressos com e sem lugar marcado, promovendo o controle seguro de lotação dos espaços por eventos, conforme lotação determinada pela Contratante.	
RF71	A Contratada deverá efetuar semanalmente os depósitos oriundos de todos os valores referentes às vendas realizadas pelos seus canais, na conta corrente das Unidades Sesc em Minas, conforme relatórios sobre as vendas realizadas em período determinado e após fechamento do evento.	
RF72	A Contratada deverá informar, através de relatório específico, o valor depositado e o evento correspondente.	
RF73	A solução deverá permitir a CONTRATANTE configurar, para cada evento, a data e o horário de encerramento do evento, bem como a data e o horário de encerramento da comercialização dos ingressos, possibilitando que esses parâmetros sejam definidos de forma independente.	
RF74	A solução deverá realizar automaticamente o encerramento das vendas na data e horário parametrizados para encerramento, indisponibilizando a aquisição de ingressos em todos os canais integrados, sem afetar as funcionalidades necessárias à gestão do evento e ao controle de acesso.	
RF75	A solução deverá permitir a CONTRATANTE cadastrar e gerenciar os locais de realização dos eventos, possibilitando associá-los aos respectivos eventos no momento de seu cadastramento ou posteriormente.	

Número do Requisito	Descrição da Funcionalidade	Atende: Sim ou Não
RF76	A solução deverá disponibilizar interface administrativa para realização das rotinas de gestão, configuração, parametrização, acompanhamento e administração da plataforma, acessível, no mínimo, por meio de ambiente web, utilizando navegadores compatíveis e sem necessidade de instalação de software específico nos equipamentos dos usuários administradores.	
RF77	A solução deverá disponibilizar funcionalidade de check-in e validação de ingressos para controle de acesso aos eventos, por meio de aplicativo compatível com o sistema operacional Android e em versão web. Caso a CONTRATADA não disponibilize a funcionalidade de check-in e validação em qualquer uma dessas modalidades, deverá fornecer, sem custo adicional para a CONTRATANTE, cinco equipamentos por unidade para a realização do check-in e validação dos ingressos durante os eventos.	
RF78	A solução deverá apresentar ao operador, de forma clara e imediata, o resultado da validação do ingresso, diferenciando, no mínimo, ingressos válidos e autorizados, ingressos já utilizados, cancelados, expirados, inválidos e incompatíveis com o evento, permitindo a identificação do motivo da não autorização do acesso.	
RF79	A solução deverá possibilitar o pagamento para aquisição de ingressos por meio de pix, débito, crédito à vista e crédito parcelado, permitindo a CONTRATANTE parametrizar e disponibilizar os meios de pagamento.	

ANEXO IV – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO E VALORES ESTIMADOS

Os licitantes deverão apresentar proposta comercial conforme a tabela abaixo.

Item	Descrição	Quantidade	Critério de Precificação	Valor proposto/Taxa proposta	Valor total mensal	Valor total (36 meses)	Percentual de desconto
1	**Valor cobrado para ingressos até R$ 40,00**		Valor cobrado (R$)	R$ 3,30			
2	**Taxa de conveniência para ingressos a partir de R$ 40,01**		Taxa aplicada (%)	R$ 10%			
3	**Totem de autoatendimento**	09	Valor (R$)	R$ 919,89	R$ 8.279,01	R$ 298.044,36	
4	**Customizações, evoluções e desenvolvimentos sob Demanda**	10.000 horas	Valor (R$)	R$ 120,00		R$ 1.200.000,00	

Soma dos itens 3 e 4 após a aplicação do percentual de desconto:

Declaramos que estamos de acordo com os seguintes itens:

1) No preço acima estão inclusos todos os impostos, seguros, frete, taxas e quaisquer outras despesas relacionadas ao objeto.

2) A proposta apresentada contempla todas as exigências formais, especificações e condições constantes no Termo de Referência.

3) Esta proposta tem validade de, no mínimo, 90 (noventa) dias.

4) O abaixo assinado declara estar ciente de que não lhe caberá direito de exigir nenhuma multa ou indenização financeira, caso o Sesc em Minas decida não o contratar.

Inserir local e data

_____

(Nome do representante legal da empresa)

OBSERVAÇÕES: Este documento deverá ser preenchido preferencialmente em papel timbrado da empresa licitante. Quando não for em papel timbrado, deverá constar o carimbo com CNPJ dessa empresa. A licitante deverá indicar na proposta o nome, contato telefônico e-mail do preposto.

ANEXO V – RELAÇÃO DE UNIDADES

				Totens
Item	**Unidade**	**CNPJ**	**Endereço**	**Quantidade**
1	Sesc Contagem	03.643.856/0042-41	Rua Padre José Maria de Man, 805 - Bairro Novo Riacho Contagem/MG	02
2	Mercado das flores	03.643.856/0065-38	Avenida Afonso Pena, 1.055, Centro Belo Horizonte - MG	0
3	Sesc Araxá	03.643.856/0020-36	Rua Dr. Edmar Cunha, 150 - Santa Terezinha Araxá/MG	0
4	Sesc Carlos Prates	03.643.856/0008-40	Rua Teófilo Otoni, 433 – Carlos Prates, Belo Horizonte – MG	01
5	Sesc Floresta	03.643.856/0013-07	Rua Pouso Alegre, 1647 – Bairro Floresta – Belo Horizonte, MG	0
6	Sesc Paracatu	03.643.856/0025-40	Rua Euridamas Avelino Barros, 347 - Lavrado Paracatu/MG	01
7	Sesc Poços de Caldas	03.643.856/0018-11	Rua Paraná, 229 - Centro Poços de Caldas/MG	0
8	Sesc Santa Luzia	03.643.856/0007-69	Rua Ana Batista da Cruz, 3505 - Belo Vale Santa Luzia/MG	01
9	Sesc Santa Quitéria	03.643.856/0009-20	Rua Santa Quitéria, 566 – Bairro Carlos Prates – Belo Horizonte, MG	01
10	Sesc Tupinambás	03.643.856/0003-35	Rua dos Tupinambás, 908 – Centro – Belo Horizonte, MG	0
11	Sesc Venda Nova	03.643.856/0006-88	Rua Maria Borboleta, s/n – Bairro Novo Letícia (ou Jardim dos Comerciários) – Belo Horizonte, MG	02
12	Sesc Almenara	03.643.856/0026-21	Rua Doutor Sabino Silva, 142 - Tereza Cristina Almenara/MG	0
13	Sesc Cataguases	03.643.856/0066-19	Rua Major Vieira, 140 - Centro Cataguases/ MG	0
14	Sesc Central de Atendimento (Contact center)	03.643.856/0059-90	Rua Curitiba, 561 2º andar – Centro – Belo Horizonte, MG	0
15	Sesc Governador Valadares	03.643.856/0024-60	Avenida Veneza, 877, Grã-Duquesa Governador Valadares/MG	0
16	Sesc Januária	03.643.856/0073-48	Avenida Aeroporto, 250 – Bairro Aeroporto – Januária, MG	0
17	Sesc Juiz de Fora	03.643.856/0023-89	Av. Barão do Rio Branco, 3.090, Centro Juiz de Fora/MG	0
18	Sesc Lavras	03.643.856/0040-80	Rua Misseno de Pádua, 831 - Centro Lavras/MG	0
19	Sesc Montes Claros	03.643.856/0014-98	Av. Deputado Esteves Rodrigues, 1124, Centro Montes Claros/MG	0
20	Sesc Santos Dumont	03.643.856/0071-86	Av. Getúlio Vargas, 289 - Centro Santos Dumont/MG	0

21	Sesc São Lourenço	03.643.856/0067-08	Avenida Dr. Olavo Gomes Pinto, 29 – Centro São Lourenço	0
22	Sesc Patos de Minas	03.643.856/0044-03	Rua Major Gote, 1.411 - Centro Patos de Minas/MG	0
23	Sesc Pouso Alegre	03.643.856/0055-66	Avenida Vicente Simões, 152 - Centro Pouso Alegre/MG	0
24	Sesc Sete Lagoas	03.643.856/0019-00	Rua Francisco Vicente, 23 - Papavento Sete Lagoas/MG	0
25	Sesc Uberaba	03.643.856/0027-02	Rua Ricardo Misson, 411 - Fabrício Uberaba/MG	0
26	Sesc Uberlândia	03.643.856/0028-93	Rua Benjamim Constant, 844 - Aparecida Uberlândia/MG	0
27	Sesc Varginha	03.643.856/0068-80	Av. Santa Cruz, 757, Centro, Varginha - MG	0
28	Sesc Viagens e Experiências	03.643.856/0048-37	Rua Rio de Janeiro, 1.046 – Centro Belo Horizonte/MG	0
29	Sesc Central de Atendimento Olegário Maciel	03.643.856/0043-22	Av. Olegário Maciel, 197 - Centro Belo Horizonte/MG	01

ANEXO VI – ESTIMATIVA ANUAL DE VALOR TRANSACIONADO

TOTAL ANUAL	**R$ 8.100.000,00 (Oito milhões e cem mil reais)**

A CONTRATANTE estima que o volume total de ingressos comercializados no toten de autoatendimento será de até 20% (vinte por cento) da estimativa anual de valor transacionado, considerando a utilização desses equipamentos como canal complementar de comercialização e como recurso destinado a ampliar as alternativas de atendimento e oferecer suporte aos clientes que necessitem ou optem pela aquisição presencial e autônoma de ingressos.

A maior parcela do volume de comercialização é estimada para ocorrer por meio do canal de venda online, em razão da estratégia de digitalização e ampliação da autonomia dos clientes, proporcionando maior comodidade, conveniência e agilidade em sua jornada.

A estimativa de volume de valore financeiro a ser transacionado por meio da solução possuem caráter referencial e de planejamento, destinando-se a elaboração das propostas comerciais, ao dimensionamento da solução, a análise da capacidade econômico-financeira dos licitantes e a avaliação dos riscos envolvidos na execução contratual. Considerando a natureza institucional da CONTRATANTE e sua política de preços acessíveis aos trabalhadores do comércio de bens, serviços e turismo, os eventos poderão apresentar ampla diversidade de valores de ingressos, incluindo um número considerável de ingressos de baixo valor, além de eventos gratuitos.

A distribuição efetiva das vendas entre os canais poderá variar durante a execução contratual, de acordo com a programação de eventos, perfil dos clientes, características das atividades, demanda observada, disponibilidade dos canais e estratégias de atendimento adotadas pela CONTRATANTE, não constituindo a estimativa de utilização de qualquer canal garantia de percentual mínimo de vendas, volume mínimo de transações ou faturamento mínimo para a CONTRATADA.

O valor financeiro efetivamente transacionado por meio da plataforma poderá ser inferior ou superior a estimativa apresentada, em razão da dinâmica própria das atividades promovidas pela CONTRATANTE. A eventual superação da estimativa de valores transacionados não constituirá, por si só, fundamento para alteração das taxas, preços ou demais condições comerciais estabelecidas no contrato.

A CONTRATADA deverá manter, durante toda a vigência contratual, as condições comerciais constantes de sua proposta para as transações efetivamente realizadas, ainda que o volume de ingressos comercializados ou o valor financeiro transacionado não alcance ou ultrapasse as estimativas apresentadas

pela CONTRATANTE, não podendo cobrar taxas adicionais, majorar os percentuais ou valores propostos ou condicionar a continuidade da prestação dos serviços à revisão dessas condições.