Autarquia Municipal de Turismo
Fls.:
GRAMADOTUR
SETOR DE LICITAÇÕES

EDITAL DE PREGÃO N.º 031/2018

ANEXO 08

PROJETO BÁSICO

1. OBJETO:

1.1. Contratação de empresa para realizar a comercialização dos ingressos do 47º Festival de Cinema de Gramado e do 34º Natal Luz de Gramado por intermédio de sistema (hardware e software) disponível via internet, bilheteria física e postos de autoatendimento, com banco de dados local, integrado online com todos os seus canais de venda, incluindo sistema de controle de acessos, bem como suporte técnico e manutenção.

2. JUSTIFICATIVA:

2.1. A Autarquia Municipal de Turismo Gramadotur, realizadora dos principais eventos da cidade de Gramado, realizará a 47ª edição do Festival de Cinema de Gramado, que ocorrerá de 15 a 24 de agosto de 2019, e a 34º edição do Natal Luz, que ocorrerá de 24 de outubro de 2019 a 12 de janeiro de 2020. Faz-se necessário um sistema, composto por hardware e software, que permita a venda dos ingressos dos espetáculos apresentados, bem como equipamentos que ajudem a controlar o acesso do público ao espetáculo. Para realização deste serviço, existe a necessidade de contratação de empresa, considerando que a Autarquia não possui infraestrutura para uma operação deste porte e pessoal para atuar efetiva e exclusivamente neste processo.

3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

3.1. DO SISTEMA DE VENDAS

3.1.1. Canais de Vendas

3.1.1.1. Site

3.1.1.1.1. O site deverá ser desenvolvido de forma responsiva, compatível com navegadores modernos (Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera);

3.1.1.1.2. As informações deverão ser armazenadas em Banco de Dados com integridade referencial;

3.1.1.1.3. O sistema deverá possuir disponibilidade 24/7 com taxa de eficiência de 99% e garantia de 1000 (mil) acessos simultâneos ao site.

3.1.1.1.4. Página exclusiva de venda dos ingressos do Festival de Cinema e do Natal Luz, disponibilizada pela Contratada;

3.1.1.1.4.1. A página deverá permitir a possibilidade de colocação de logo com link de direcionamento aos sites dos patrocinadores e agências oficiais do Natal Luz.

3.1.1.1.5. Autonomia para que a Contratante possa definir a apresentação de destaque na página de vendas e realizar alterações nos banners do evento, sem que seja necessária interferência por parte da Contratada;

3.1.1.1.5.1. Caso seja necessário, a Contratante poderá delegar essa atividade à Contratada, sem ônus.

3.1.1.1.6. Para a compra de ingressos por agências e grupos, o site deverá possuir área especifica com formulário de cadastro, que será validado pela Contratante, possibilitando a compra online dos ingressos;

3.1.1.1.7. O site deverá possuir área especifica para Patrocinadores, que serão cadastrados pela Contratante, possibilitando a impressão online dos ingressos disponibilizados;

3.1.1.1.8. O site deverá possibilitar o *login* através de:

3.1.1.1.8.1. Preenchimento de formulário de cadastro, com campos a ser definido pela Contratante;

3.1.1.1.8.2. Integração com Facebook e Google, sempre atendendo ao cadastro básico para realização da compra;

3.1.1.1.9. O site deverá gerar duas opções de ingressos: e-ticket e wallet ticket;

3.1.1.2. PDV – Bilheteria Oficial

3.1.1.2.1. **CPU:** Processador i3 ou superior, 64-bits, memória 4GB, HD 320GB, placa de rede, porta VGA e HDMI, alimentação bivolt automática, na faixa de 90VAC a 240VAC;

3.1.1.2.2. **Monitor:** Tecnologia LCD ou LED, tamanho 15” ou superior, widescreen, com fonte de alimentação com seleção de tensão de entrada automático, suportando faixa de tensão de 90VAC a 240VAC, 50Hz a 60Hz.

3.1.1.2.3. **Mouse:** Óptico USB com scroll;

3.1.1.2.4. **Teclado:** USB em português padrão ABNT2 (Brasil) com Ç;

3.1.1.2.5. **Nobreak:** Bivolt (Rede elétrica 115V e 220V) com indicador de bateria e rede, 04 (quatro) tomadas de saída no padrão NBR 14136 e autonomia de, pelo menos, 30 minutos com computador e impressora conectados.

3.1.1.2.6. **Impressora térmica:** Impressão de ingressos, recibos, guias e comprovantes, contendo caracteres minúsculos e maiúsculos da língua portuguesa e caracteres especiais, negrito, sublinhado, invertido, itálico e condensado, sistema de corte por guilhotina (total e parcial), sensores que indicam pouco papel, fim de papel e enrosco de papel, capacidade de impressão de códigos de barra e QR Code.

3.1.1.2.7. A bilheteria oficial do Festival de Cinema funcionará nos seguintes horários:

3.1.1.2.7.1. Das 10h às 18 horas, com 01 (um) guichê de atendimento;

3.1.1.2.8. A bilheteria oficial do Natal Luz funcionará:

3.1.1.2.8.1. Nos dias dos espetáculos que ocorrem no Expogramado: com 04 (quatro) guichês de atendimento.

3.1.1.2.8.2. Nos dias do espetáculo que ocorre no lago Joaquina Rita Bier: com 02 (dois) guichês de atendimento.

3.1.1.2.9. Fornecer 01(uma) máquina TEF para o Festival de Cinema e 06 (seis) máquinas TEF para o Natal Luz, para operação de vendas através de cartões de crédito e débito na bilheteria física;

3.1.1.3. Terminal de autoatendimento – Natal Luz

3.1.1.3.1. O sistema deverá ser desenvolvido com layout para a utilização em telas *touchscreen*;

3.1.1.3.2. O Terminal de autoatendimento deverá ser feito em material resistente com portas fechadas com chave, sistema de proteção com sensores, alarme, sendo composto com, no mínimo, os equipamentos a seguir:

3.1.1.3.2.1. Terminal de autoatendimento de vendas – 04 (quatro): monitor LCD, tela de toque (*touchscreen*), máquina TEF, impressora térmica, leitor de cartão magnético, mouse trackball ou touchpad, teclado, sistema de som estéreo.

3.1.1.3.2.2. Terminal de autoatendimento de vendas e validação de ingressos – 04 (quatro): monitor LCD, tela de toque (*touchscreen*), máquina TEF, impressora térmica, leitor de cartão magnético, leitor de código de barras e QR Code para validação dos ingressos de estacionamento, mouse trackball ou touchpad, teclado, sistema de som estéreo.

3.1.1.3.2.3. Os terminais de autoatendimento devem ser adequados ao biótipo dos brasileiros, desenvolvido de acordo com a norma de acessibilidade NBR 15250 e possibilitar a personalização com as cores e a marca do evento.

3.1.1.3.3. Os terminais de autoatendimento deverão estar instalados e em funcionamento em 10 (dez) dias antes do início do evento;

3.1.2. Configurações do Sistema de Vendas

3.1.2.1. Customização do layout dos ingressos;

3.1.2.2. Possibilidade de a Contratante cadastrar os textos dos termos de cadastro e de compra;

3.1.2.3. O sistema deverá exigir um cadastramento mínimo obrigatório para efetuar a compra, em quaisquer pontos de venda, contendo as seguintes informações: Nome, CPF, País, Estado, Cidade, Telefone e/ou e-mail.

3.1.2.3.1. Os campos País, Estado e Cidade deverão ser disponibilizados em uma combo com valores fechados quando o país informado for o Brasil.

3.1.2.3.2. Caso o País informado não seja o Brasil, o sistema deve solicitar Passaporte ou outro documento de identificação e os campos Estado e Cidade não aparecem para preenchimento obrigatório por parte do usuário.

3.1.2.3.3. Nenhuma venda poderá ser efetuada, em quaisquer dos canais de venda, sem que seja atendido o cadastramento mínimo obrigatório, de acordo com o disposto nos itens acima;

3.1.2.4. O sistema deverá gerar ingressos diferenciados: estacionamento, inteiro, agência – compra antecipada, agências e grupos, meia entrada - criança, meia entrada - idoso, meia entrada – estudante, meia entrada – Id Jovem, meia entrada – doador de sangue,

meia entrada – portador de necessidades especiais e acompanhante, cortesia e patrocínio.

3.1.2.5. Cada compra deve possuir um identificador único, informando todos os ingressos pertencentes à compra.

3.1.2.6. O sistema deverá disponibilizar as seguintes formas de pagamento:

3.1.2.6.1. Site:

3.1.2.6.1.1. Boleto bancário, que deverá ser gerado com data de vencimento de um dia útil;

3.1.2.6.1.2. Pagamento com cartão de crédito, inclusive parcelado;

3.1.2.6.1.3. Paypal, Pagseguro ou equivalente, com possibilidade de realizar o pagamento através de, no mínimo, três moedas (peso uruguaio, peso argentino e dólar), além do real;

3.1.2.6.1.4. As transações realizadas via cartão de crédito deverão utilizar o 3D Secure ou equivalente como ferramenta de autenticação para validação dos dados e autorização da compra.

3.1.2.6.1.5. O site deverá realizar acompanhamento de todas as interações realizadas pelos usuários através do Google Analytics ou equivalente, fornecendo as seguintes informações em tempo real:

3.1.2.6.1.5.1.Quantidade de usuários por página;

3.1.2.6.1.5.2.Origem dos usuários – URL de origem;

3.1.2.6.1.5.3.Localização geográfica;

3.1.2.6.1.5.4.Acessos por dispositivo (dispositivo móvel e computador)

3.1.2.6.1.5.5.Tempo médio de sessão;

3.1.2.6.1.5.6.Número de visitantes e visitas;

3.1.2.6.2. Bilheteria Oficial:

3.1.2.6.2.1. Pagamento via cartão de débito;

3.1.2.6.2.2. Pagamento com cartão de crédito, inclusive parcelado

3.1.2.6.2.3. Pagamento em dinheiro;

3.1.2.6.3. Terminais de autoatendimento:

3.1.2.6.3.1. Pagamento via cartão de débito;

3.1.2.6.3.2. Pagamento com cartão de crédito, inclusive parcelado

3.1.2.7. O prazo para repasse de pagamentos realizados em boleto bancário e cartão de débito é de 07 (sete) dias corridos contados da data da compra pelo cliente;

3.1.2.8. O prazo para repasse de pagamentos realizados via cartão de crédito, independente de parcelamento, é de 30 (trinta) dias corridos contados da data da compra pelo cliente;

3.1.2.9. Entende-se como data de compra pelo cliente o momento que este faz a reserva do ingresso, independente da data do pagamento.

3.1.2.10. A liberação para impressão dos ingressos pagos via boleto bancário é de, no máximo, 05 (cinco) dias corridos;

3.1.2.11. Os ingressos deverão possibilitar o acesso diretamente nos dispositivos de controle de acesso do evento, sem a necessidade de troca de voucher;

3.1.2.12. O sistema deverá possibilitar a complementação do valor do ingresso, quando comprado com benefício para portador que não o comprove.

3.1.2.12.1. A complementação do valor do ingresso não pode gerar duplicidade do ingresso, devendo computar um único ingresso vendido.

3.1.2.13. O sistema deverá oferecer bloqueio e liberação dos ingressos em lotes e em percentuais para venda antecipada, internet, terminais de autoatendimento, bilheteria, patrocinadores e convidados, a serem definidos pela Contratante;

3.1.2.14. O sistema deverá disponibilizar reserva mínima de 10% (dez por cento) dos ingressos para venda na bilheteria do evento, ficando a critério da Contratante eventuais variações;

3.1.2.15. O sistema deverá disponibilizar o cadastramento das promoções específicas de cada espetáculo, conforme solicitado pela Contratante;

3.1.2.16. O sistema deverá disponibilizar o bloqueio dos ingressos que ficarão reservados a patrocinadores, convidados, cortesias, etc.;

3.1.2.17. O sistema deverá disponibilizar a possibilidade de escolha do setor, independente se os ingressos foram adquiridos na internet, terminais de autoatendimento ou bilheteria física;

3.1.2.18. O sistema deverá impossibilitar a venda em duplicidade dos ingressos em quaisquer dos pontos de venda;

3.1.2.19. O sistema deverá disponibilizar no momento da compra do ingresso, em todos os canais de vendas, a quantidade de ingresso disponível em cada setor;

Autarquia Municipal de Turismo
Fls.:
GRAMADOTUR
SETOR DE LICITAÇÕES

3.1.2.20. O site deverá disponibilizar local específico, em caso de arrependimento de compras efetuadas pelo site e nos terminais de autoatendimento, para solicitação de cancelamento e restituição de valores pagos.

3.1.2.20.1. Caso ultrapasse o prazo estabelecido pelo Código de Defesa do Consumidor, o sistema deverá informar automaticamente que não é mais possível realizar o cancelamento.

3.1.2.21. Ao final do processo de compra nos postos de autoatendimento e bilheteria física, o sistema deverá emitir o(s) ingresso(s) com código de barras e/ou QR Code impresso em papel térmico, bem como o comprovante do pagamento via TEF;

3.1.2.22. As informações referentes as vendas de ingressos nos terminais de autoatendimento deverão estar disponíveis nos relatórios administrativos do sistema, em conjunto com as informações das vendas realizadas pela internet e pela bilheteria.

3.1.2.23. O sistema deverá possuir um módulo de SAC (serviço de atendimento ao cliente), o qual deverá gerar um número de protocolo para cada chamado, onde em todas as interações o usuário receberá um e-mail de maneira automática.

3.2. DO SISTEMA DE CONTROLE DE ACESSO

3.2.1. O sistema deverá funcionar sem energia e/ou sem rede, com autonomia mínima de 03 (três) horas.

3.2.2. O sistema deverá possuir os seguintes cadastros:

3.2.2.1. Cadastro de espetáculo: permite cadastrar as informações como descrição do espetáculo, horário de abertura e encerramento do espetáculo, status do espetáculo (ativo ou não), limite de ocupação e permissões de acesso;

3.2.2.2. Cadastro de setores: permite cadastrar os setores do espetáculo, informando sua localização no mapa do evento, informar sua capacidade e quais portões dão acesso ao respectivo setor;

3.2.2.3. Cadastro de dispositivos: permite cadastrar os dispositivos de controle de acesso, inserindo as seguintes informações: descrição, tipo de dispositivo, endereço IP, bloquear entrada, bloquear saída, registrar entrada quando gerar timeout, controle de bateria, tempo em segundos para gerar timeout e horário para funcionamento;

3.2.2.4. Cadastro de mensagens de acesso: permite que a Contratante personalize de maneira simples e fácil as mensagens de acesso que serão exibidas nos displays das catracas.

3.2.2.5. Cadastro de regras de acesso: define as regras de acesso ao espetáculo, inserindo as seguintes informações: descrição da regra, dispositivos que permitirão acessar através dessa regra, se a regra está ativa ou não no respectivo evento e plugins específicos para determinada regra;

3.2.2.6. Cadastro de mapa: permite alterar de maneira simples e rápida o mapa do evento, que será exibido no monitoramento em tempo real dos acessos;

3.2.3. Acesso do Público ao Espetáculo

3.2.3.1. Estrutura de proteção das catracas: Deverá possuir estrutura de sustentação em ferro tubular ou equivalente, com fechamento externo, piso e rampas de acesso com revestimento antiderrapante, mecanismo que possibilite o nivelamento do mesmo, proteção que se estenda junto a rampa de acesso e que auxilie na proteção de intempéries, para serem instalados nos locais indicados pela contratante. As conexões de rede de dados e rede elétrica deverão ser realizadas em quadros de conexão, fechados com portas, sem que ofereçam riscos aos usuários;

3.2.3.2. Catraca: Deverá possuir, no mínimo, 2 (dois) braços equidistantes com estrutura monobloco, tampas e portas em material resistente a impactos e protegidas contra entrada de líquidos, fechadura para acesso aos componentes eletrônicos, fluxo bidirecional (entrada e saída), sensores de giro de braço com capacidade para detectar giro de braço para entrada ou saída, mecanismo de travamento que fica destravado na falta de energia (normas de segurança), Interface Ethernet 10/100 Mbits, Interface para leitores de código de barras 1D Omnidirecional e leitor de código de barras 2D, no mínimo 01 (um) display LCD com backlight para exibição de mensagens, indicador sonoro, pictograma de indicação de catraca bloqueada ou em operação na entrada e na saída, indicador de acesso permitido ou negado na entrada e na saída, autonomia de pelo menos 03 horas, capacidade de armazenamento para, no mínimo, todos os códigos de acesso ao evento, memória para log's dos códigos de acesso;

3.2.3.2.1. Fornecer 28 (vinte e oito) catracas para a conferência e validação dos ingressos, com leitor de código de barras e QR Code, que serão distribuídas conforme orientação da Contratante. Do total de catracas, 20 (vinte) devem possuir abrigo e 08 (oito) deverão ser sem abrigo;

3.2.3.2.2. As catracas deverão estar integradas com o sistema de venda de ingressos;

3.2.3.3. Dispositivo móvel/ Handheld para controle de acesso de pessoas que efetue a leitura de código de barras e QR Code, sistema operacional que suporte a aplicação, dispositivos de comunicação (rede wireless WiFi 802.11 b/g/n, bluetooth 3.0, 3G com suporte a GSM e WCDMA), display mínimo de 4.5", com tela de toque com tecnologia capacitiva, bateria recarregável com autonomia de pelo menos 05 horas com wifi ligado;

3.2.3.3.1. Festival de Cinema: Fornecer 04 (quatro) dispositivos móveis/ Handheld para a conferência e validação dos ingressos em cada espetáculo, com leitor de código de barras e QR Code, que serão distribuídos conforme orientação da Contratante.

3.2.3.3.2. Natal Luz: Fornecer 10 (dez) dispositivos móveis/ Handheld para a conferência e validação dos ingressos em cada espetáculo, com leitor de código de barras e QR Code, que serão distribuídos conforme orientação da Contratante.

3.2.4. Estacionamento – Natal Luz

3.2.4.1. O sistema de controle de acesso deverá possuir recurso para gerenciamento de estacionamento, permitindo gerar ingresso de estacionamento diretamente na cancela, com controle de tolerância ajustável, possibilitando o acesso ao estacionamento dentro

desse prazo sem gerar cobrança. Quando este tempo for excedido, o ingresso não libera a cancela de saída, sendo necessário ir à bilheteria/ terminal de autoatendimento validar o seu ingresso de estacionamento;

3.2.4.1.1. O ingresso de estacionamento deve permitir a saída do estacionamento após o pagamento realizado na bilheteria/ terminal de autoatendimento;

3.2.4.2. O controle de acesso é realizado por terminal de autoatendimento para emissão do ticket de estacionamento e cancela para controle de acesso ao estacionamento, sendo estes equipamentos fornecidos pela Contratada;

3.2.4.3. Fornecer 07 (sete) terminais de autoatendimento, sendo 02 (dois) terminais de entrada do estacionamento, 04 (quatro) terminais de saída do estacionamento e 01 (um) terminal de entrada e saída, e 07 (sete) cancelas.

3.2.4.3.1. **Terminal de autoatendimento de entrada:** terminal de emissão de ingresso e leitura de credenciais para controle da entrada do estacionamento;

3.2.4.3.1.1. Saída de áudio para mensagens de voz gravadas;

3.2.4.3.1.2. Botão no painel frontal para solicitar a impressão do ingresso;

3.2.4.3.1.3. Impressão do ingresso de estacionamento através de impressora térmica;

3.2.4.3.1.4. Reconhecimento por leitura de código de barras e cartão de proximidade;

3.2.4.3.1.5. Display alfa numérico interativo com o usuário, de cristal líquido com mínimo **de 32 caracteres**, com luz de fundo, proporcionando fácil visualização em ambientes de pouca iluminação;

3.2.4.3.1.5.1. Mensagem no display configurável para cada acesso;

3.2.4.3.1.6. Pictograma Indicador de Acesso;

3.2.4.3.1.7. Comunicação Ethernet ou Serial, possibilitando comunicação com o servidor;

3.2.4.3.1.8. Gabinete com tampa removível para possibilitar a manutenção do equipamento, dotada de fechadura, possibilitando a configuração e manutenção in loco;

3.2.4.3.1.9. Estrutura rígida e estável, não permitindo movimento relativo entre os componentes, isenta de arestas ou saliências que ofereçam riscos físicos aos usuários;

3.2.4.3.1.10. Sistema de ventilação e desumidificação que proporcione uma temperatura ideal e estável internamente;

3.2.4.3.1.11. Placa CPU para controle do motor da cancela, leitores, displays, impressora térmica e a comunicação com o HOST;

3.2.4.3.1.12. Interface de potência para acionamento do motor da cancela;

3.2.4.3.1.13. Interface para leitura dos sensores de posição do braço da cancela;

3.2.4.3.1.14. Interface para leitura dos sensores de passagem de veículo;

3.2.4.3.1.15. Timeout de passagem de veículo (segundos) e tentativas para entrada em modo off-line;

3.2.4.3.1.16. Operação Online:

3.2.4.3.1.16.1. Modo Normal: cancela sempre fechada e abre somente em caso de código de acesso válido;

3.2.4.3.1.16.2. Modo Contador/Pânico: cancela fica sempre aberta;

3.2.4.3.1.17. Alimentação full range 90VAC a 240VAC, 50Hz a 60Hz;

3.2.4.3.2. **Terminal de autoatendimento de saída:** terminal de leitura de ingressos e credenciais para controle da saída do estacionamento;

3.2.4.3.2.1. Saída de áudio para mensagens de voz gravadas;

3.2.4.3.2.2. Reconhecimento por leitura de código de barras, cartão de proximidade;

3.2.4.3.2.3. Display alfa numérico interativo com o usuário, de cristal líquido com mínimo de 32 caracteres, com luz de fundo, proporcionando fácil visualização em ambientes de pouca iluminação;

3.2.4.3.2.3.1. Mensagem no display configurável para cada acesso;

3.2.4.3.2.4. Pictograma Indicador de Acesso;

3.2.4.3.2.5. Comunicação Ethernet ou Serial, possibilitando comunicação com o servidor;

3.2.4.3.2.6. Gabinete com tampa removível para possibilitar a manutenção do equipamento, dotada de fechadura, possibilitando a configuração e manutenção in loco;

3.2.4.3.2.7. Estrutura rígida e estável, não permitindo movimento relativo entre os componentes, isenta de arestas ou saliências que ofereçam riscos físicos aos usuários;

3.2.4.3.2.8. Sistema de ventilação e desumidificação que proporcione uma temperatura ideal e estável internamente;

3.2.4.3.2.9. Placa CPU para controle do motor da cancela, leitores, displays, impressora térmica e a comunicação com o HOST;

3.2.4.3.2.10. Interface de potência para acionamento do motor da cancela;

3.2.4.3.2.11. Interface para leitura dos sensores de posição do braço da cancela;

3.2.4.3.2.12. Interface para leitura dos sensores de passagem de veículo;

3.2.4.3.2.13. Timeout de passagem de veículo (segundos) e tentativas para entrada em modo off-line;

3.2.4.3.2.14. Operação Online:

3.2.4.3.2.14.1. Modo Normal: cancela sempre fechada e abre somente em caso de código de acesso válido;

3.2.4.3.2.14.2. Modo Contador/Pânico: cancela fica sempre aberta;

3.2.4.3.2.15. Alimentação full range 90VAC a 240VAC, 50Hz a 60Hz;

3.2.4.3.3. **Terminal de autoatendimento de entrada e saída:** terminal de emissão de ingresso e leitura de credenciais para controle da entrada do estacionamento e terminal de leitura de ingressos e credenciais para controle da saída do estacionamento;

3.2.4.3.3.1. Saída de áudio para mensagens de voz gravadas;

3.2.4.3.3.2. Botão no painel frontal para solicitar a impressão do ingresso;

3.2.4.3.3.3. Impressão do ingresso de estacionamento através de impressora térmica;

3.2.4.3.3.4. Reconhecimento por leitura de código de barras e cartão de proximidade;

3.2.4.3.3.5. Display alfa numérico interativo com o usuário, de cristal líquido com mínimo de 32 caracteres, com luz de fundo, proporcionando fácil visualização em ambientes de pouca iluminação;

3.2.4.3.3.5.1. Mensagem no display configurável para cada acesso;

3.2.4.3.3.6. Pictograma Indicador de Acesso;

3.2.4.3.3.7. Comunicação Ethernet ou Serial, possibilitando comunicação com o servidor;

3.2.4.3.3.8. Gabinete com tampa removível para possibilitar a manutenção do equipamento, dotada de fechadura, possibilitando a configuração e manutenção in loco;

3.2.4.3.3.9. Estrutura rígida e estável, não permitindo movimento relativo entre os componentes, isenta de arestas ou saliências que ofereçam riscos físicos aos usuários;

3.2.4.3.3.10. Sistema de ventilação e desumidificação que proporcione uma temperatura ideal e estável internamente;

3.2.4.3.3.11. Placa CPU para controle do motor da cancela, leitores, displays, impressora térmica e a comunicação com o HOST;

3.2.4.3.3.12. Interface de potência para acionamento do motor da cancela;

3.2.4.3.3.13. Interface para leitura dos sensores de posição do braço da cancela;

3.2.4.3.3.14. Interface para leitura dos sensores de passagem de veículo;

3.2.4.3.3.15. Timeout de passagem de veículo (segundos) e tentativas para entrada em modo off-line;

3.2.4.3.3.16. Operação Online:

3.2.4.3.3.16.1. Modo Normal: cancela sempre fechada e abre somente em caso de código de acesso válido;

3.2.4.3.3.16.2. Modo Contador/Pânico: cancela fica sempre aberta;

3.2.4.3.3.17. Alimentação full range 90VAC a 240VAC, 50Hz a 60Hz;

3.2.4.4. A cancela deve possuir mecanismo e motor de acionamento do braço da cancela e sensores de controle de posição do braço da cancela e de passagem de veículo;

3.2.4.5. A cancela deve possuir dispositivo que detecta a presença de veículo, evitando descer o braço da cancela sobre o veículo.

3.2.4.6. Terminais de autoatendimento e cancela para operação outdoor com toldo de proteção para retirada dos tickets e apresentação do ticket e credenciais em frente aos leitores;

3.2.4.6.1. A proteção para os terminais de autoatendimento e cancelas deverão possuir dimensões mínimas de:

3.2.4.6.1.1. 04 (quatro) coberturas de 6,0 x 6,0 x 6,5 m;

3.2.4.7. Autonomia dos equipamentos que são responsáveis pelo controle de acesso por, pelo menos, 60 minutos;

3.3. DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO

3.3.1. O sistema deverá ser desenvolvido em plataforma WEB, de forma responsiva, compatível com navegadores modernos (Microsoft Edge, Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Opera);

3.3.2. As informações deverão ser armazenadas em Banco de Dados com integridade referencial;

3.3.3. O sistema deverá possuir disponibilidade 24/7 com taxa de eficiência de 99% e garantia de acessos simultâneos ao sistema sem queda do servidor de 100 (cem) acessos.

3.3.4. O sistema deverá possuir níveis de acesso, com diferentes visões de relatório de acordo com o nível hierárquico e permissões por tipo de usuário.

3.3.5. O sistema deverá possuir integração em tempo real com o sistema de vendas, em todos os seus canais de venda, e com o controle de acesso;

3.3.6. O sistema deverá possibilitar, de maneira remota, as seguintes configurações nas catracas: Endereço do host, giro invertido do braço, tempo para gerar timeout, tentativas até entrar em modo offline, bloquear/liberar acesso, reinicializar o dispositivo, alterar o modo de operação (normal ou contador), ligar pânico e importar a lista de ingressos para carga offline.

3.3.7. O sistema deverá possuir, no mínimo, os seguintes relatórios;

3.3.7.1. Vendas por apresentação:

3.3.7.1.1. Campos obrigatórios: Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso, Setor, Status, Quantidade de Ingressos, Valor, Desconto e Total;

3.3.7.1.2. Filtros mínimos: Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso, Setor e Status.

3.3.7.2. Vendas por dia:

3.3.7.2.1. Campos obrigatórios: Data, Espetáculo, Data da Apresentação, Canal de Venda, Tipo de Ingresso, Setor, Status, Quantidade de Ingressos, Valor, Desconto e Total;

3.3.7.2.2. Filtros mínimos: Data, Espetáculo, Data da Apresentação, Canal de Venda, Tipo de Ingresso, Setor e Status.

3.3.7.3. Vendas por canal de venda:

3.3.7.3.1. Campos obrigatórios: Canal de Venda, Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso, Setor, Quantidade de Ingressos, Valor, Desconto e Total;

3.3.7.3.2. Filtros mínimos: Canal de Venda, Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso e Setor.

3.3.7.4. Vendas por setor:

3.3.7.4.1. Campos obrigatórios: Setor, Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso, Quantidade de Ingressos, Valor, Desconto e Total;

3.3.7.4.2. Filtros mínimos: Setor, Espetáculo, Data da Apresentação e Tipo de Ingresso.

3.3.7.5. Vendas por tipo de ingresso:

3.3.7.5.1. Campos obrigatórios: Tipo de Ingresso, Espetáculo, Data da Apresentação, Canal de Venda, Quantidade de Ingressos, Valor, Desconto e Total;

3.3.7.5.2. Filtros mínimos: Tipo de Ingresso, Espetáculo, Data da Apresentação e Canal de Venda.

3.3.7.6. Vendas por operador:

3.3.7.6.1. Campos obrigatórios: Operador, Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso, Setor, Quantidade de Ingressos, Valor, Desconto e Total;

3.3.7.6.2. Filtros mínimos: Operador, Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso e Setor.

3.3.7.7. Vendas por Estado:

3.3.7.7.1. Campos obrigatórios: Estado, Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso, Setor, Quantidade de Ingressos, Valor, Desconto e Total;

3.3.7.7.2. Filtros mínimos: Estado, Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso e Setor.

3.3.7.8. Forma de pagamento por apresentação:

3.3.7.8.1. Campos obrigatórios: Forma de Pagamento, Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso, Setor, Quantidade de Ingressos, Valor, Desconto e Total;

3.3.7.8.2. Filtros mínimos: Forma de Pagamento, Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso e Setor.

3.3.7.9. Forma de pagamento por dia:

3.3.7.9.1. Campos obrigatórios: Data, Forma de Pagamento, Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso, Setor, Quantidade de Ingressos, Valor, Desconto e Total;

3.3.7.9.2. Filtros mínimos: Data, Forma de Pagamento, Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso e Setor.

3.3.7.10. Forma de pagamento por operador:

3.3.7.10.1. Campos obrigatórios: Operador, Espetáculo, Data da Apresentação, Forma de Pagamento, Tipo de Ingresso, Setor, Quantidade de Ingressos, Valor, Desconto e Total;

3.3.7.10.2. Filtros mínimos: Operador, Espetáculo, Data da Apresentação, Forma de Pagamento, Tipo de Ingresso, Setor.

3.3.7.11. Cadastro de pessoas por dia:

3.3.7.11.1. Campos obrigatórios: Data, Canal de Venda, Estado e Quantidade;

3.3.7.11.2. Filtros mínimos: Data, Canal de Venda e Estado.

3.3.7.12. Mapa de ingressos por espetáculo e apresentação: deve especificar os ingressos vendidos, acessados e não acessados, especificando os tipos de ingressos, com base nos dados gerados pelo controle de acesso;

3.3.7.12.1. Campos obrigatórios: Espetáculo, Data da Apresentação, Setor, Tipo de Ingresso, Quantidade Acessada, Quantidade não Acessada, Quantidade, Valor, Desconto e Total;

3.3.7.12.2. Filtros mínimos: Espetáculo, Data da Apresentação, Setor, Tipo de Ingresso.

3.3.7.13. Consulta de Compra e Ingressos:

3.3.7.13.1. Campos obrigatórios: CPF/CNPJ, E-mail, Código da Compra, Código do Ingresso, Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso, Setor, Status, Valor, Desconto e Total;

3.3.7.13.2. Filtros mínimos: CPF/CNPJ, E-mail, Código da Compra, Código do Ingresso, Espetáculo e Data da Apresentação.

3.3.7.14. Consulta de acesso por ingresso:

3.3.7.14.1. Campos obrigatórios: Código do Ingresso, Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso, Setor, Tipo de Acesso, Mensagem, Data;

3.3.7.14.2. Filtros mínimos: Código do Ingresso, Espetáculo, Data da Apresentação, Tipo de Ingresso, Setor e Tipo de Acesso.

3.3.7.15. Quantitativo de acessos em tempo real:

3.3.7.15.1. Campos obrigatórios: Espetáculo, Data da Apresentação, Setor, Tipo de Ingresso, Capacidade Setor, Ingressos Vendidos, Quantidade Acessada, Quantidade não Acessada;

3.3.7.15.2. Filtros mínimos: Espetáculo, Data da Apresentação, Setor e Tipo de Ingresso.

3.3.7.15.3. Os dados devem ser atualizados a cada minuto.

Espetáculo	Espétaculo Lago				
Data da Apresentação	20/12/2019				
Setor	**Tipo de Ingresso**	**Capacidade**	**Ingressos Vendidos**	**Qtd Acessada**	**Qtd ñ Acessada**
Arquibancada A	Inteiro	500	380	126	254
Arquibancada A	Meia Entrada - Id Jovem	500	100	88	12
Arquibancada B	Agências e Grupos	450	320	260	60
Arquibancada B	Inteiro	450	70	52	18
Arquibancada B	Meia Entrada - Idoso	450	50	44	6
Arquibancada C	Inteiro	400	200	181	19
Arquibancada C	Meia Entrada - Criança	400	50	39	11
Arquibancada C	Meia Entrada - Idoso	400	80	60	20
Total			1250	850	400

Quadro Sintético				
Setor	**Capacidade**	**Ingressos Vendidos**	**Qtd Acessada**	**Qtd ñ Acessada**
Arquibancada A	500	480	214	266
Arquibancada B	450	440	356	84
Arquibancada C	400	330	280	50
Total	1350	1250	850	400

3.3.7.16. Todos os relatórios deverão permitir a ordenação das colunas em ordem crescente e decrescente e a ocultação/reexibição das colunas.

3.3.7.17. Todos os relatórios deverão possuir recurso de exportação para os formatos: csv, xlsx e pdf.

3.3.7.18. Possibilidade de implementação de novos relatórios com dados já existentes na base de dados, sem ônus e com prazo máximo de 120 horas.

4. DA REMUNERAÇÃO

4.1. O licitante vencedor poderá se remunerar exclusivamente em percentual sobre a venda total dos ingressos.

4.1.1. O valor deve suportar todos os custos diretos e indiretos, impostos, taxas, benefícios, encargos sociais, trabalhistas e fiscais e de materiais e, constituirá a

qualquer título, a única e completa remuneração pelo objeto desta licitação, de modo a que nenhuma outra remuneração seja devida pela Gramadotur.

4.2. O licitante vencedor deverá arcar com os custos de cartão de crédito e débito em todas as vendas realizadas pela contratante.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1. Fornecer todos os equipamentos necessários para a venda, impressão de ingressos e controle de acesso aos espetáculos, bem como manter os equipamentos em pleno funcionamento durante todo o período do evento. Serão necessários para essa operação, computadores, impressoras, toners, terminais de autoatendimento, catracas, suprimentos para ingressos e demais equipamentos que se julguem necessários para o perfeito atendimento na bilheteria, locais de venda de ingressos e acessos aos espetáculos;

5.1.1. Os sistemas que funcionarem online deverão, obrigatoriamente, possuir redundância de link de dados;

5.2. Fornecer sistema para controle de acesso na entrada dos espetáculos (catracas e dispositivos móveis/ Handheld), validando os ingressos para que não seja possível entrar no evento com tickets duplos, falsificados e outros;

5.3. Fornecer 25 cartões para credencial que serão utilizados para acesso nos terminais de entrada e saída dos espetáculos;

5.4. Colocar à disposição da Contratante os softwares que compõe a solução demandada pela Contratada, assim como seus canais de vendas;

5.5. Realizar a divulgação do evento, conforme APÊNDICE 01.

5.6. Realizar o envio de e-mail para todos os clientes com pesquisa de satisfação.

5.6.1. A pesquisa de satisfação será desenvolvida pela Contratante;

5.6.2. As respostas deverão ser tabuladas e enviadas à Contratante;

5.7. Fornecer todo o material de expediente necessário para a execução dos trabalhos, inclusive o papel-ingresso para todos os ingressos físicos do evento, sendo que o papel deve possuir sistema de segurança a fim de evitar falsificação, contendo, no mínimo, selo holográfico e tinta luminescente com reagente UV;

5.8. Disponibilizar estrutura para gerenciamento e impressão de ingressos na Contratante, 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato;

5.9. Disponibilizar reserva técnica de 10% (dez por cento) a mais em equipamentos, além dos exigidos para instalação na bilheteria do evento e nas entradas dos espetáculos, para eventual substituição, com prazo máximo de 02 horas, em caso de problemas técnicos operacionais;

5.10. Efetuar testes das catracas de acesso e dispositivos móveis/ Handhelds até 17 horas nos dias de espetáculo;

5.11. Efetuar a montagem, até uma semana antes do início do evento, e desmontagem, 07 (sete) dias após o término do evento, da bilheteria oficial,

5.12. Efetuar a montagem, até às 17 horas, e desmontagem, após às 23 horas, da bilheteria móvel no espetáculo do Lago Joaquina Rita Bier;

5.13. A Contratada deverá fornecer senhas para a Contratante para acesso online aos dados de vendas dos ingressos e suas variáveis;

5.14. A Contratada deverá disponibilizar informações pertinentes ao processo de venda sempre que solicitado pela Contratante;

5.15. A Contratada deverá disponibilizar acesso irrestrito a base de dados para a realização de auditorias;

5.16. O sistema deverá ter cópia de segurança de toda a base de dados, devendo ser enviada diariamente à Gramadotur, em mídia ou meio eletrônico de dados;

5.17. Toda a base de dados deverá ser repassada para a Contratada ao final do evento.

5.18. Manter o Sistema de Gerenciamento em funcionamento por, no mínimo, 12 (doze) meses após o encerramento do evento;

5.18.1. Deverá ser concedido à Contratante acesso total ao Banco de Dados e Servidor de Aplicação da solução ofertada.

5.19. Realizar a instalação da solução local requerida e manter à disposição da Contratante equipe técnica, para suporte e manutenção dos equipamentos e sistema.

5.19.1. Equipe técnica mínima: 01 (um) analista e 02 (dois) técnicos de manutenção;

5.19.2. Entre a assinatura do contrato e início do evento, quando requisitado pela contratante, suporte presencial para treinamento.

5.19.3. Durante o período do Festival de Cinema e do Natal Luz a equipe deverá ficar disponível das 17 às 23 horas nos locais dos espetáculos, devendo manter-se de sobreaviso caso seja necessária manutenção ou para atender à solicitação da Contratante;

Autarquia Municipal de Turismo
Fls.:
GRAMADOTUR
SETOR DE LICITAÇÕES

5.20. Oferecer todo suporte técnico e demais necessidades para implantação, treinamento e manutenção do perfeito funcionamento do sistema de venda de ingressos e controle de acessos dos espetáculos, através do técnico a ser disponibilizado pela Contratada;

5.21. Oferecer treinamento e suporte relacionados à solução instalada pela Contratada e usada pela Contratante;

5.22. Oferecer treinamento a equipe que irá operar a venda de ingressos até 10 (dez) dias antes do início do evento ou em data definida pela Contratante;

5.23. Oferecer treinamento a equipe que irá operar o controle de acesso aos espetáculos até 10 (dez) dias antes do início do evento ou em data definida pela Contratante;

5.24. Responsabilizar-se com as despesas e deslocamento, estadia e alimentação de todos os seus contratados;

5.25. Todos os custos de internet pertinente a todos os equipamentos correrão por conta da Contratada;

5.26. É de responsabilidade da Contratada a negociação e o custo do gateway de pagamento;

5.27. Arcar com o custo da taxa administrativa das operações de crédito e débito sobre o valor total da compra, sendo devido o repasse do valor integral do ingresso à Contratante;

5.28. A Contratada deverá disponibilizar parcelamento (até 12 vezes) para a venda de ingressos podendo a mesma repassar ao cliente final as taxas de juros. Os valores obtidos com as taxas de juros serão revertidos exclusivamente para a Contratada para cobrir o financiamento;

5.29. A Contratada deverá disponibilizar telefone 0800 e um canal via web (SAC web) com a possibilidade de abertura de chamados para suporte técnico ao cliente, que esteja em funcionamento desde o início da venda dos ingressos;

5.30. Não haverá devolução de ingressos por cancelamento do espetáculo a ser efetuada pela Contratada.

5.31. Manter sigilo e confidencialidade sobre todas as informações da Contratante que lhe tenham sido confiadas, para o perfeito e completo atendimento ao objeto deste instrumento;

5.32. Comunicar por escrito e verbalmente à Gramadotur todo acontecimento entendido como irregular e que possa vir a apresentar risco à execução dos serviços;

Autarquia Municipal de Turismo
Fls.:
GRAMADOTUR
SETOR DE LICITAÇÕES

5.33. Responsabilizar-se por eventuais danos causados diretamente à Contratante, ao evento ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato ou de seus contratados, sendo vedado inclusive a denunciação a lide e/ou chamamento a processo;

5.34. Responsabilizar-se por todas as obrigações decorrentes da execução contratual, incluindo materiais, mão-de-obra, locomoção, seguros de acidentes, impostos, contribuições previdenciárias, encargos fiscais e trabalhistas e quaisquer outras que forem devidos, relativamente à execução dos serviços e aos seus colaboradores;

5.35. A Contratada, mediante notificação formal, independentemente de justificativa, deverá fazer a retirada imediata do preposto ou qualquer pessoal cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios, devendo sua substituição ocorrer no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas;

5.36. A Contratada estará sob supervisão da Contratante e do fiscal do contrato, devendo a eles se reportar para parecer de aprovação das demandas do evento sujeitas a qualquer alteração.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1. Responsabilizar-se pela realização do evento, isentando a Contratada de responsabilidade civil por eventual suspensão, cancelamento ou não realização do evento ou de algum dos espetáculos;

6.2. Disponibilizar infraestrutura física, mobiliário e elétrica;

6.3. Disponibilizar local para a venda de ingressos com guichês próprios para o atendimento ao público;

6.4. Acompanhar a instalação no local de trabalho de todos os materiais, equipamentos e acessórios necessários à prestação dos serviços pela Contratada;

6.5. Monitorar o treinamento do software e hardware, a ser realizado pela Contratada;

6.6. Disponibilizar salas para os treinamentos e os equipamentos necessários para as apresentações propostas;

6.7. Divulgar os canais de venda da Contratada;

Autarquia Municipal de Turismo
Fls.:
GRAMADOTUR
SETOR DE LICITAÇÕES

6.8. Definir os tipos de ingressos, setores, preços, descontos e todas informações necessárias às vendas de ingressos para o 34º Natal Luz de Gramado, em até 10 (dez) dias antes do início das vendas para o público.

7. ESTIMATIVA DE VENDAS

7.1. 47ª Edição do Festival de Cinema de Gramado:

7.1.1. Receita total estimada sobre a venda dos ingressos: R$ 130.000,00 (cento e trinta mil reais)

7.1.2. Quantitativo total estimado de venda de ingressos: 2.400 ingressos;

7.1.3. Os valores dos ingressos variam de R$ 70,00 (setenta reais) a R$ 150,00 (cento e cinquenta reais), sendo que esses ingressos poderão ser vendidos a meia entrada.

7.2. 34ª Edição do Natal Luz de Gramado:

7.2.1. Receita total estimada sobre a venda dos ingressos: R$ 29.000.000,00

7.2.2. Quantitativo total estimado de venda de ingressos: 216.000 ingressos;

7.2.3. Os valores dos ingressos variam de R$ 25,00 (vinte e cinco reais) a R$ 340,00 (trezentos e quarenta reais), sendo que esses ingressos poderão ser vendidos a meia entrada, a exceção do estacionamento.

8. VALORES REFERENCIAIS DE 2018/2019:

8.1. Na 46º edição do Festival de Cinema de Gramado, os números de ingressos vendidos e receita arrecadada foram:

8.1.1. Total de ingressos vendidos: 2.432 ingressos.

8.1.2. Ingressos emitidos: 8.132 ingressos.

8.1.3. Valor Arrecadado: R$ 120.500,00.

8.2. Na 33º edição do Natal Luz, os números de ingressos vendidos e receita arrecadada foram:

8.2.1. Total de ingressos vendidos: 216.157 ingressos.

8.2.2. Ingressos emitidos: 255.586 ingressos.

8.2.3. Valor Arrecadado: R$ 26.098.094,00.

8.2.4. Valor Estacionamento: R$ 319.116,00.

Autarquia Municipal de Turismo
Fls.:
GRAMADOTUR
SETOR DE LICITAÇÕES

9. DAS ETAPAS DE SERVIÇOS

9.1. As obrigações resultantes do contrato e aquelas presentes neste Projeto Básico, iniciarão na data de assinatura do termo contratual, sendo que, o início da venda de ingressos via internet para deverá ocorrer em um prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos após a assinatura do contrato, encerrando-se a venda em 24 de agosto de 2019 para o Festival de Cinema de Gramado e em 12 de janeiro de 2020 para o Natal Luz de Gramado, emissão e validação dos tickets, mantendo-se a prestação de informações gerenciais à Contratante.

9.2. O servidor que irá fiscalizar a execução dos serviços será nomeado por portaria.

Responsável pela elaboração deste Projeto Básico: Diego Marcelo Scariot

Autarquia Municipal de Turismo
Fls.:
GRAMADOTUR
SETOR DE LICITAÇÕES

APÊNDICE 01

PLANO DE DIVULGAÇÃO DE MÍDIA

CANAIS	OBJETIVOS E MEIOS	%	AGO (20%)	SET (30%)	OUT (20%)	NOV (20%)	DEZ (10%)	TOTAIS POR CANAL
GOOGLE ADS	Rede de Pesquisa	50%	R$ 8.000,00	R$ 12.000,00	R$ 8.000,00	R$ 8.000,00	R$ 4.500,00	R$ 60.000,00
	Rede de Display		R$ 4.000,00	R$ 6.000,00	R$ 4.000,00	R$ 4.000,00	R$ 1.500,00	
FACEBOOK ADS	Anúncios (cliques site)	35%	R$ 7.400,00	R$ 11.600,00	R$ 7.400,00	R$ 7.400,00	R$ 3.800,00	R$ 42.000,00
	Posts patrocinados		R$ 1.000,00	R$ 1.000,00	R$ 1.000,00	R$ 1.000,00	R$ 400,00	
INSTAGRAM	Anúncios (cliques site)	15%	R$ 1.500,00	R$ 2.400,00	R$ 1.500,00	R$ 1.500,00	R$ 600,00	R$ 18.000,00
	Stories (arraste site)		R$ 2.100,00	R$ 3.000,00	R$ 2.100,00	R$ 2.100,00	R$ 1.200,00	
INVESTIMENTOS TOTAIS POR MÊS			**R$ 24.000,00**	**R$ 36.000,00**	**R$ 24.000,00**	**R$ 24.000,00**	**R$ 12.000,00**	**R$ 120.000,00**

1. O investimento mínimo em mídias sociais deve ser conforme imagem acima.

2. O objetivo principal do investimento nas mídias digitais da contratada é a conversão de vendas de ingressos.

3. Com base nos dados de público dos anos anteriores, temos como tendências principais para a venda de ingressos online a seguinte segmentação:

3.1. Regiões: Sul, Sudeste e Nordeste

3.2. Idade: 30-44 anos

3.3. Área de interesses: Gramado, Serra Gaúcha, viagens em família, Natal, Natal Luz.

3.4. Estes dados servem para nortear as estratégias, são os mínimos exigidos, poderá variar conforme otimização diária, com direcionamento realocadas aos seguimentos que mais apresentarem retorno ao longo do trabalho, mediante aprovação da Contratante, sempre visando potencializar a conversão de vendas.

Autarquia Municipal de Turismo
Fls.:
GRAMADOTUR
SETOR DE LICITAÇÕES

4. A Contratante fornecerá a identidade visual e o conceito da comunicação, em arquivo digital aberto, para contratante desenvolver as peças necessárias para desenvolver o plano de mídia;

5. A Contratada deverá submeter a aprovação da Gramadotur, todas as peças, antes de sua publicação;

6. A cada 15 (quinze) dias deverão ser apresentados relatórios de desempenho das campanhas relativos ao período anterior, expondo métricas como alcance, impressões, cliques para o site, conversão de vendas e percentual de conversão média (cliques x conversão).

7. Ao final do evento, deverá ser apresentado relatório completo (agosto a janeiro) com todos os objetivos alcançados ao longo da divulgação do evento.

7.1. Entrega de relatório final, financeiro e de conteúdo, online e impresso até 20 dias após término de evento.