

## EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO N.º 004/2024

### ANEXO 05

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. OBJETO

Contratação de empresa para realizar a comercialização de ingressos dos eventos organizados pela Autarquia, notadamente o 39º Natal Luz de Gramado, por intermédio de sistema (hardware e software) disponível via internet, aplicativo para celular, bilheteria física e terminal 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.

A prestação de serviços deverá incluir, além do serviço de venda de ingressos, a disponibilização de Call-Center para atendimento aos clientes em assuntos relativos à venda de ingressos, disponibilização de equipamentos tecnológicos para venda presencial de ingressos e para controle de acesso aos espetáculos, equipe técnica e de manutenção, presencial durante os eventos da Autarquia e investimento nas mídias digitais da contratada com o objetivo de conversão de vendas de ingressos.

#### 2. JUSTIFICATIVA

##### 2.1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A Autarquia possui atualmente um contrato de serviços de Tiqueteira própria, porém o Estudo Técnico Preliminar indicou a necessidade de contratação de uma Plataforma de venda de ingressos para o ano de 2024, especialmente para o 39º Natal Luz de Gramado, mas também para o 52º Festival de Cinema de Gramado. Será objeto de contratação separada, serviços de manutenção e aprimoramento do sistema atual para ser utilizado em anos vindouros.

O Natal Luz de Gramado é a principal fonte de receitas da Autarquia e necessita de um sistema de emissão e controle de ingressos que garanta uma experiência de compra agradável para o cliente e que também relatórios e resultados adequados para a Autarquia.

## **2.2. REMUNERAÇÃO DA CONTRATADA**

O valor a ser pago a empresa contratada será em percentual do valor total de faturamento de venda de ingressos processada no sistema, efetivamente depositados na conta da Autarquia.

O valor da remuneração deverá 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, ficando o licitante vencedor responsável por arcar com os custos de cartão de crédito e débito em todas as vendas realizadas pela Contratante.

## **3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS**

O principal objetivo da contratação é garantir, principalmente, as vendas de ingressos do 39º Natal Luz de Gramado, já de forma antecipada, podendo ser adquiridos em sistema de lotes de ingressos por Agências e Operadoras, se possível, a partir de 1º de abril de 2024 e por clientes finais a partir de 1º de junho de 2024, podendo haver venda antecipada para Patrocinador Apresentador a partir de 15 de maio de 2024, além de poder atender futuros eventos da Autarquia. As datas de vendas de ingressos para o Festival de Cinema serão informadas oportunamente.

### **3.1. SISTEMA INTEGRADO DE VENDA DE INGRESSOS**

A Contratada deverá fornecer um sistema de venda de ingressos (Plataforma) que poderá ser on-line, presencial através de bilheterias físicas em máquinas de POS, totens de autoatendimento ou por aplicativos para aparelhos celulares.

Deverá ter uma página dedicada para os eventos da Autarquia, especialmente para o 39º Natal Luz de Gramado, que possua a possibilidade de colocação de logo com link de direcionamento aos sites dos patrocinadores, do próprio Natal Luz ou de outro evento disponibilizado para venda e agências oficiais do Natal Luz de Gramado.

O sistema deverá possuir disponibilidade 24/7 com taxa de eficiência mínima de 99% e garantia de 1.000 (um mil) acessos simultâneos ao site.

#### **3.1.1. VENDA DE INGRESSOS ON LINE**

As vendas on-line deverão oferecer todos os eventos e espetáculos disponibilizados pela Autarquia, com mapa de ingressos para cada espetáculo. Os pagamentos poderão ser feitos em Cartão de Crédito, à vista ou parcelado ou PIX. Pagamentos em Cartão de Débito também poderão ser disponibilizados para vendas on-line desde que possam ser corretamente configurados pelo meio de pagamento e pela plataforma de vendas.

As vendas on-line poderão ser feitas para o cliente final ou para Agências de Turismo parceiras da Autarquia.

As vendas para cliente final deverão permitir um mix de ingressos de eventos / espetáculos, setores de venda, etc. Descontos poderão ser aplicados por volume e/ou variedade de ingressos, de acordo com as regras do Regulamento do Evento.

As vendas para Agências cadastradas e aprovadas pela Autarquia poderão ser feitas em lotes ou individualmente. As vendas em lotes deverão ser em consonância com as regras disponibilizadas pelo Regulamento do Evento e garantirão um desconto diferenciado para a Agência, inclusive nas vendas individuais. As vendas de ingressos avulsos também garantirão um desconto para as Agências cadastradas dependendo do volume adquirido de acordo com as regras do Regulamento do Evento.

### **3.1.2. VENDA DE INGRESSOS NA BILHETERIA**

A Autarquia possuirá bilheterias para venda física dos ingressos. Essas bilheterias poderão ser em local fixo ou serem volantes. As bilheterias serão operadas por empresas licitadas e/ou credenciadas.

Essas bilheterias deverão operar com máquinas tipo POS, totalmente integradas com a Plataforma de vendas, com todas as combinações de ingressos disponíveis e impressão do ingresso com *QR Code* ou *Bar Code*.

As máquinas POS deverão ter a capacidade de conexão wi-fi, 4G ou 5G. Deverão ter capacidade de configuração de formas de pagamento de acordo com sua localização. As máquinas POS para utilização em bilheterias fixas deverão aceitar pagamentos em cartão de crédito, cartão de débito, PIX ou dinheiro. As máquinas POS para utilização em bilheterias volantes não deverão aceitar pagamentos em dinheiro.

As vendas através de máquinas POS deverão estar disponibilizadas em até 15 (quinze) dias antes do início do evento, devendo ser disponibilizadas até 50 (cinquenta) máquinas de POS para cada Evento.

### **3.1.3. VENDA DE INGRESSOS EM TOTENS DE AUTOATENDIMENTO**

A empresa licitante poderá oferecer serviço de venda de ingresso através de totens de autoatendimento totalmente integradas com a Plataforma de vendas, desde que em comum acordo com a Autarquia. Esses totens serão instalados em locais estratégicos no Município de Gramado conforme definido pela Autarquia e deverão imprimir os ingressos com *QR Code* ou *Bar Code*. Opcionalmente, poderá, também, gerar ingresso no formato e-ticket a ser enviado para o e-mail e celular informado no momento do cadastro.

O terminal de autoatendimento deve ser desenvolvido de acordo com a norma de acessibilidade NBR 15250 e possibilitar a personalização com as cores e a marca do evento.

### **3.1.4. VENDA DE INGRESSOS ATRAVÉS DE APLICATIVO**

A empresa licitante poderá oferecer serviço de venda de ingresso através de aplicativo (Android, iPhone ou WebApp), totalmente integradas com a Plataforma de vendas. O aplicativo deverá disponibilizar todas as combinações de ingressos disponíveis e gerar ingressos e-Ticket com *QR Code* ou *Bar Code* para impressão ou para apresentação através do próprio aparelho celular.

### **3.1.5. CANCELAMENTO OU TROCA DE INGRESSOS**

A plataforma deverá disponibilizar a possibilidade de cancelamento de ingresso diretamente pelo cliente, se estiver dentro do prazo legal (ou prazo mais extenso que a lei, se estipulado pela Autarquia). Adicionalmente, o cliente tem de ter a possibilidade de fazer a mudança de data e/ou setor do ingresso diretamente na Plataforma, pagando a diferença do valor em relação ao pedido original, especialmente no Natal Luz, que possui uma vasta combinação de espetáculo, data e setor.

Caso a Plataforma não possua essa funcionalidade, a Contratada deverá fornecer uma equipe para processar esses cancelamentos e/ou troca de ingressos na Plataforma.

### 3.1.6. ESTACIONAMENTO

Durante o período do Natal Luz, sistema deverá emitir um ticket na entrada do estacionamento do Complexo Expogramado, diretamente na cancela. Esse ticket deverá possuir um *QR Code* ou *Bar Code* que permitirá uma tolerância de estada no estacionamento sem cobrança. Essa tolerância será definida no Regulamento do Evento. Ultrapassando o período de tolerância, a cancela de saída somente poderá ser liberada com o pagamento e validação do ticket de estacionamento.

### 3.1.7. RELATÓRIOS DO SISTEMA

O sistema deve possibilitar a análise dos dados referentes às vendas, cadastro de clientes, cadastro de eventos e demais informações pertinentes ao processo, através de BI ou relatórios, dentre os quais, devem ser disponibilizados, pelo menos, os seguintes:

- a) Total de ingressos vendidos consolidado e detalhado por evento, espetáculo, data da apresentação, tipo de ingresso, setor e canal de venda, com dados de quantidade de ingressos, valor bruto, descontos, adicional, taxa e valor final, com possibilidade de filtros por cada campo.
- b) Ocupação por espetáculo, detalhando evento, espetáculo, data da apresentação, setor com informação de quantidade de ingressos vendidos e quantidade de ingressos em estoque, com possibilidade de filtros por cada campo.
- c) Relatório com todos os detalhes de venda para reconciliação: número do pedido, tipo de ingresso, evento, espetáculo, data de compra, data de apresentação, data de utilização, canal de venda, forma de pagamento, tipo de usuário, nome de usuário, valor bruto, desconto, adicional, taxa e valor final, com possibilidade de filtros por cada campo e podendo ser feito download para Excel.
- d) Total de venda por tipo de acesso (google, facebook, acesso direto, etc.)
- e) Total de venda por origem da compra (estado e cidade).
- f) Total dos pedidos negados e motivo da negativa.

- g) Relatório de ingressos cancelados com data de compra e data de cancelamento.

### **3.1.8. OUTRAS FUNCIONALIDADES DO SISTEMA**

O sistema deverá, ainda, prover as seguintes funcionalidades:

- a) Cadastramento rápido dos clientes através de contas sociais (google, Facebook, Instagram, etc.).
- b) Boa experiência para o cliente com facilidade e pouco tempo para a realização da compra.
- c) Gestão simplificada, porém robusta, da emissão de ingressos cortesia, permitindo o controle de emissão e efetiva utilização do ingresso por beneficiário, inclusive para os espetáculos com ingressos por troca de alimentos.
- d) Capacidade de cobrança de uma taxa de conveniência para ingressos emitidos on-line.
- e) Capacidade de cobrança de uma taxa de remarcação de ingresso, especialmente quando o espetáculo já tiver sido realizado.
- f) Disponibilização de análise de tráfego através de ferramentas como o Google Analytics.
- g) Possibilidade de personalização dos ingressos com textos com termos de compra e regras gerais do evento, inclusive de cancelamento.
- h) Cada venda deve possuir um identificador único, informando todos os ingressos pertencentes à transação.
- i) O sistema deverá possibilitar a complementação do valor do ingresso no local do espetáculo, quando comprado como meia-entrada por portador que comprove o direito ao benefício.

### **3.2. VALIDAÇÃO DE INGRESSOS**

O controle de acesso do público ao Evento ou Espetáculo, bem como a validação dos tickets de estacionamento na saída do Complexo Expogramado, deverão ser realizados através de, preferencialmente, dispositivo móvel/ Handheld, fornecido pela Contratada, que efetue a leitura do *QR Code* ou *Bar Code*, integrado com a Plataforma

de Vendas de forma a indicar quantos ingressos foram validados por setor/espetáculo para que a Autarquia tenha informações do público presente. Esses dispositivos deverão ter bateria recarregável com autonomia mínima de 3 horas e conexão wi-fi, 4G ou 5G.

A validação dos ingressos será efetuada por equipe de empresa licitada para esse serviço, que deverá ser treinada e receber todo suporte necessário pela Contratada.

### **3.3. CALL CENTER**

A Plataforma deverá possuir um módulo de SAC (serviço de atendimento ao cliente), o qual deverá gerar um número de protocolo para cada chamado. Esse atendimento poderá ser por chat online, WhatsApp ou telefone.

O atendimento, em qualquer um desses canais, poderá ser realizado por atendente virtual, contudo deve ser disponibilizado a opção ao cliente de ser atendido por uma pessoa física. O suporte por pessoa física deverá estar disponibilizado para os clientes entre 8h00min e 22h00m, durante todo o período de disponibilização de ingressos para venda.

### **3.4. ATENDIMENTO PRESENCIAL DURANTE O EVENTO**

Considerando as especificidades do Natal Luz, durante a realização dos espetáculos na temporada do Natal Luz, cuja sua 39ª edição será entre 21 de outubro de 2024 e 12 de janeiro de 2025, a Contratada deverá prover suporte presencial, nos locais de espetáculo e na sede da Gramadotur, por pelo menos um analista de sistema e dois técnicos de manutenção especializados, com o intuito de resolver problemas pontuais, como por exemplo, na emissão de ingressos e na autenticação de ingressos na entrada do espetáculo, entre outras.

Adicionalmente, a Contratada deverá manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de Tecnologias da Informação e Comunicação.

### **3.5. INVESTIMENTO EM MÍDIAS SOCIAIS**

Será requerido da Contratada um investimento mínimo em mídias sociais com o objetivo de conversão de vendas. O investimento deverá focar especificamente os espetáculos do 39º Natal Luz de Gramado. A taxa de conversão mínima esperada é de 10% (dez por cento). Os investimentos deverão estar distribuídos entre os meses de julho de 2024 e janeiro de 2025, sendo distribuídos regionalmente em comum acordo entre a Contratada e a Contratante, com direcionamento realocadas aos seguimentos que mais apresentarem retorno ao longo do trabalho, sempre visando potencializar a conversão de vendas.

### **3.6. REPASSE DE VALORES PARA A AUTARQUIA**

O repasse de valores resultantes da venda de ingressos para a Autarquia deverá respeitar os seguintes critérios:

- 3.6.1. PIX: em até 2 (dois) dias da compra do cliente;
- 3.6.2. Cartão de débito: em até 7 (sete) dias da compra do cliente;
- 3.6.3. Cartão de crédito à vista: em até 30 (trinta) dias da compra do cliente;
- 3.6.4. Cartão de crédito a prazo: em até 30 (trinta) dias da compra do cliente para a primeira parcela e as demais em períodos a cada 30 (trinta) dias até complementação de todas as parcelas devidas da venda.

As vendas a crédito, principalmente as parceladas, poderão ensejar a cobrança de taxa de parcelamento a ser definida pela contratante. Esses valores deverão ser repassados para a Autarquia juntamente com o valor da venda de ingressos.

Caso a contratante decida por cobrar uma Taxa de Conveniência para vendas online, o valor desta taxa, no caso de vendas no cartão de crédito parceladas, deverá ser cobrado na primeira parcela.

## **4. VALORES DA CONTRATAÇÃO**

Atualmente a Autarquia remunera a TGR o percentual de 2,2% (dois vírgula dois por cento) das vendas realizadas através da plataforma [ingressooficialgramado.com.br](http://ingressooficialgramado.com.br). Adicionalmente a Autarquia remunera a GetNet pela prestação de serviços de soluções e serviços de meios eletrônicos de pagamentos e

transações eletrônicas percentuais de 0,6% (zero vírgula seis por cento) para transações em PIX, 1,04% (um vírgula zero quatro por cento) para transações em cartão de débito, 2,18% (dois vírgula dezoito por cento) para transações em cartão de crédito à vista e 2,56% (dois vírgula cinquenta e seis por cento) para transações em cartão de crédito parcelado. Considerando o mix de forma de pagamento do 38º Natal Luz, a taxa média remunerada para a GetNet das transações foi de 1,75% (um vírgula setenta e cinco por cento). Conseqüentemente, o percentual total pago pela Autarquia é de aproximadamente 4% (quatro por cento).

As últimas contratações da Autarquia para serviço similar foram em 2019 (PR 031), no qual a empresa Imply foi contratada pelo percentual de 6% (seis por cento) e em 2021 (PE 026) no qual a empresa BT foi contratada pelo percentual de 4,7% (quatro vírgula sete por cento). No site da Sympia, é indicado que o valor padrão de contrato da empresa é pelo percentual de 10% (dez por cento). Pesquisa de mercado demonstram percentuais bem superiores como o contrato entre Prefeitura de Belo Horizonte e TTRS Serviços S.A. (contrato 01.2023.3103.0002.00.00 de 01/02/23) com percentual de 12% (doze por cento) e o contrato entre o Instituto Odeon, de São Paulo com a Eventim, de 2018, com percentual de 8,99% (oito vírgula noventa e nove por cento).

Dentro do contrato atual da TGR e da GetNet não existe um comprometimento de investimento em mídias sociais, portanto devemos esperar um aumento do percentual dispendido para a nova contratação. Tendo esses aspectos em vista, espera-se que o percentual contratado esteja entre as duas últimas contratações da Autarquia, ou seja, entre 4,7% (quatro vírgula sete por cento) e 6% (seis por cento).

O total de venda de ingressos no último ano foi de cerca de R\$31.000.000,00 (trinta e um milhões de reais). Considerando uma projeção de aumento de faturamento de cerca de 10% (dez por cento) e do patamar máximo esperado de percentual de remuneração para essa contratação, estimamos que o valor da contratação seria em torno de R\$2.000.000,00 (dois milhões de reais).

No tocante aos investimentos em mídias sociais, as duas últimas contratações em 2019 e 2021 (Imply e BT) foram feitas com um investimento mínimo de

R\$120.000,00 (cento e vinte mil reais). Para o 39º Natal Luz, será exigido é de um investimento mínimo na ordem de R\$150.000,00 (cento e cinquenta mil reais).

## 5. PAGAMENTO

O pagamento da remuneração da contratada por percentual de vendas, deverá ser realizado no dia 20 de cada mês tendo como base os valores de vendas efetivamente depositados na conta da Autarquia, conforme os critérios de repasse definidos no item 3.6 acima, no mês imediatamente anterior à emissão da nota fiscal, desde que a nota fiscal seja devidamente liquidada pelo servidor fiscal do contrato em até 4 (quatro) dias úteis de antecedência ao vencimento.

## 6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1. Permitir o acesso da contratada ou por ela designado desde que devidamente credenciado para a execução dos serviços.
- 6.2. Disponibilizar infraestrutura física, mobiliário, elétrica e internet.
- 6.3. Fornecer as informações necessárias para o desenvolvimento do serviço da Contratada, esclarecendo dúvidas.
- 6.4. 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.
- 6.5. Disponibilizar local para a venda de ingressos, com guichês próprios para o atendimento ao público.
- 6.6. Acompanhar a instalação no local de trabalho de todos os materiais, equipamentos e acessórios necessários à prestação dos serviços pela Contratada.
- 6.7. Monitorar o treinamento do software e hardware, a ser realizado pela Contratada.
- 6.8. Disponibilizar salas para os treinamentos e os equipamentos necessários para as apresentações propostas.
- 6.9. Divulgar os canais de venda da Contratada.

- 6.10. Definir os tipos de ingressos, setores, preços, descontos e todas as informações necessárias às vendas de ingressos para o 39º Natal Luz de Gramado, em até 15 (quinze) dias antes do início das vendas para o público.

## **7. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

- 7.1. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 7.2. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante.
- 7.3. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.
- 7.4. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de Tecnologias da Informação e Comunicação.
- 7.5. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de Tecnologias da Informação e Comunicação durante a execução do contrato.
- 7.6. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- 7.7. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante.
- 7.8. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão.

- 7.9. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar ou reproduzir, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.
- 7.10. Disponibilizar o sistema online, com redundância de link de dados, para a venda de ingressos através de acesso via internet por computadores e dispositivos móveis, aplicativos e totens de autoatendimento que porventura venham a ser disponibilizados pela contratada de acordo com os termos definidos neste documento.
- 7.11. Fornecer sistema para controle de acesso na entrada dos espetáculos e na saída do estacionamento (dispositivos móveis/ Handheld), validando os ingressos para que não seja possível entrar no evento com tickets duplos ou falsificados, facilitar a conferência de meia-entrada entre outros.
- 7.12. Fornecer o equipamento e material de expediente necessário para a venda na bilheteria, incluindo máquinas POS, bobinas, entre outros.
- 7.13. Quando especificado na proposta, fornecer totens de autoatendimento, com conexão via wi-fi e 4G ou 5G, para serem instalados em locais indicados pela Autarquia, com todo o material necessário para a emissão dos ingressos pelos clientes.
- 7.14. Fornecer, até o dia 1º de outubro de 2024, os ingressos físicos para as pré-estreias, que são trocados por alimentos como parte da contrapartida social da Autarquia. Esses ingressos deverão possuir *QR Code* ou *Bar Code* para validação na entrada dos espetáculos e deverão ser entregues na sede da Gramadotur.
- 7.15. Fornecer acesso ao sistema para os servidores nomeados da Contratante, de acordo com os limites de acesso por essa determinados.

O acesso aos dados deverá ficar disponível para a Contratante por, no mínimo, 12 (doze) meses após encerramento do contrato.

- 7.16. Disponibilizar, quando requisitado, acesso irrestrito ao banco de dados para realização de auditoria.
- 7.17. O sistema deverá ter cópia de segurança de toda a base de dados, devendo ser disponibilizado acesso à Gramadotur, seja através mídia ou acesso a endereço em nuvem. Ao final do contrato, toda a base de dados deverá ser repassada para a Contratada.
- 7.18. Disponibilizar equipe técnica presencialmente no local do evento, durante todo o período do evento, para o suporte e manutenção de equipamentos e serviços. A equipe técnica deverá contar com, pelo menos, 1 (um) analista de sistemas e 2 (dois) técnicos de manutenção.
  - 7.18.1. Os eventos cujo suporte presencial é imprescindível são o Natal Luz de Gramado, que sua 39ª edição ocorrerá entre 21 de outubro de 2024 e 12 de janeiro de 2025 e o Festival de Cinema, que sua 52ª edição ocorrerá entre 9 e 17 de agosto de 2024. O suporte deverá estar disponível durante todo o horário de funcionamento da bilheteria até o final do evento, com o término do funcionamento do estacionamento.
- 7.19. Disponibilizar equipe técnica para treinamento dos servidores e contratados da Contratante que farão uso do sistema, em data a ser definida em comum acordo com a contratante, mas, pelo menos, 10 (dez) dias antes do início do evento.
- 7.20. Responsabilizar-se com as despesas e deslocamento, estadia e alimentação de todos os seus técnicos.
- 7.21. Responsabilizar-se com todos os custos para efetivação da venda de ingressos, incluindo, mas não limitado a taxa administrativa do meio de pagamento (cartão de crédito, cartão de débito e PIX), taxa do gateway, entre outros.

- 7.22. Realizar a divulgação do evento através de investimentos de tráfego pago em mídias sociais, conforme estratégia de divulgação definida em comum acordo com a contratante.
- 7.23. Efetuar pesquisa de opinião entre os clientes. A pesquisa de opinião deverá ser preparada em comum acordo com a contratante, e deverão ter as respostas tabuladas e enviadas para a Autarquia.
- 7.24. Disponibilizar canal de comunicação com o cliente, SAC, conforme estipulado no item 3.3. acima.
- 7.25. 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
- 7.26. Comunicar por escrito e verbalmente à Gramadotur todo acontecimento entendido como irregular e que possa vir a apresentar risco à execução dos serviços

## 8. SANÇÕES

- 8.1. Executar o contrato com irregularidades, passíveis de correção durante a execução e sem prejuízo ao resultado: advertência;
- 8.2. Executar o contrato com atraso injustificado, até o limite de 15 (quinze) dias, após os quais será considerado como inexecução contratual: advertência e multa diária de 02% sobre o valor atualizado do contrato;
- 8.3. Inexecução parcial do contrato: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 02 (dois) anos e multa de 10% sobre o valor correspondente ao montante não adimplido do contrato;
- 8.4. Inexecução total do contrato: suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração pelo prazo de até 02 (dois) anos e multa de 20% sobre o valor atualizado do contrato;

- 8.5. Causar prejuízo material resultante diretamente de execução contratual: declaração de inidoneidade cumulada com a suspensão do direito de licitar e contratar com a Administração Pública pelo prazo de 05 anos e multa de 20% sobre o valor atualizado do contrato.

## **9. VIGÊNCIA DO CONTRATO**

O contrato terá início a partir da data de sua assinatura ou na data nele indicada, ainda que anterior ou posterior à sua publicação, com um prazo de duração de 1 (um) ano, após o qual será rescindido automaticamente sem que haja necessidade de aviso, notificação judicial ou extrajudicial, podendo, entretanto, ser prorrogado pelo limite legal.

## **10. SETOR SOLICITANTE**

Essa contratação é uma demanda conjunta de toda a Diretoria da Autarquia, especialmente de Presidência e da Diretoria Administrativa e Financeira.

## **11. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

A gestão do contrato se dará por servidor da área administrativa da Autarquia, preferencialmente da área de Tecnologia da Informação. O agente fiscalizador será nomeado por portaria oportunamente.

## **12. DISPOSIÇÕES GERAIS**

Tendo em vista as especificidades da contratação, não será permitida a subcontratação, terceirização ou participação em consórcio.

## **13. FORO**

Fica eleito o foro da comarca de Gramado/RS, como competente para solucionar eventuais pendências decorrentes do contrato, com renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja ou venha a ser.



#### **14. RESPONSÁVEL PELO TERMO DE REFERÊNCIA**

Esse Termo de Referência foi preparado por Marcos Vinicius Soares Serra Freire, Diretor Administrativo e Financeiro da Autarquia, matrícula 162.

Gramado, 01 de março de 2024