

Processo nº 31/702.430 / 2020
Data: 20/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DECLARAÇÃO DO OBJETO

- 1.1. Contratação de Empresa especializada na implantação de solução WEB de Serviços Inteligentes Multicanal de Autoatendimento, com emulação humana, por intermédio da criação de um Assistente Virtual Inteligente.
- 1.2. A proponente declarada vencedora deverá se responsabilizar pelo fornecimento da solução conforme especificações deste termo e seus anexos.
- 1.3. A contratação será por procedimento licitatório na modalidade **Pregão Eletrônico - PE**, do tipo **“menor preço” por lote**, que será regida pela Lei Federal n. 10.520/2002 e o Decreto Estadual n. 15.327/2019 e subsidiariamente pela Lei Federal n. 8.666/93, suas alterações e demais especificações.

ÍTEMS					
Tipo	Código	Descrição	Un. Aquisição	Qtd.	Período
Lote 1	0019179	Solução Web de Serviços de Autoatendimento, com emulação humana, CHATBOT.	Serv. 1 Mês	12	1

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

- 2.1. Prestação de serviço de personalização de ferramenta WEB de Autoatendimento com emulação humana visando atendimento ao público contendo integrações via webservices;
- 2.2. A aquisição deste tipo de serviço, se faz necessário para modernizar a gestão do Órgão, levando aos usuários solução inovadora de atendimento, de forma remota, desburocratizada e robotizada, como capacidade de informar e levar serviços 24 horas por dia, com excelência e padrão de atendimento. Importante que além da modernização e excelência em ofertar serviços e informações o Órgão ganha uma ferramenta de Gestão, mapeamento de demandas, criando banco de dados e podendo trabalhar de forma ativa para captação de receitas.

2.3. IDENTIFICAÇÃO DOS BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS:

2.3.1. A Administração Pública trará proteção e benefícios à sociedade em razão de agregar uma solução inovadora, adotando o conceito mais moderno de CIDADES INTELIGENTES; O processo de cidades inteligentes busca desburocratizar os processos, de forma consciente e também ambiental, retirando o papel de circulação, a aglomeração de pessoas e sobretudo focando na excelência de prestar um serviço público de qualidade. Os custos para manter o atendimento presencial e telefônico são elevados e não satisfatórios, não conseguindo atender grande parte da demanda, tampouco criar um padrão de qualidade. A inserção digital através de solução do CHATBOT permite atendimento 24 horas por dia, sem filas de espera, sem a necessidade de aglomerações e ida aos postos de atendimento para informação ou maior parte de serviços; Os ganhos são múltiplos em todas as áreas, seja na redução de custo dos atendimentos presenciais e/ou contratos com Call Centers, Custos indiretos como impressoras, papéis, tinta de impressora, energia, pessoal, uma vez que o BOT permite que o usuário utilize seu telefone, impressora, papel, tinta e demais insumos de atendimentos presenciais e/ou telefônicos; Ganhos na ordem de tecnologia, posicionamento de governo, plano de Governo e sobretudo satisfação do cidadão em ser bem atendido.

2.3.2. VANTAGENS PARA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA:

- 2.3.2.1. Eliminação de PA's (postos de atendimento) para tarefas de atendimento de clientes externos e internos com a redução de espaço e infraestrutura para estas atividades;
- 2.3.2.2. Redução de custos diretos para o órgão, posto que o usuário passa a utilizar o seu desktop/móvel, acarretando em menos consumo de energia por computadores e impressoras;
- 2.3.2.3. Elementos antes utilizados no atendimento e/ou na emissão de documentos, podem ser alocados em funções de maior valor agregado para o cidadão;
- 2.3.2.4. Início para o processo de desburocratização;

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 20/05/ 2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

- 2.3.2.5. Informações e serviços podem ser de forma digital, sem a necessidade: de intervenção humana, de papeis e processos que demandam maior tempo;
- 2.3.2.6. Canal de atendimento moderno e inovador deixando o órgão mais próximo do cidadão;
- 2.3.2.7. O sistema facilita o acesso aos meios de pagamento e agindo pró-ativamente, apresentar outros problemas e propor soluções imediatas;
- 2.3.2.8. Cria-se um “Padrão de Atendimento”, desta forma o Órgão passa a ter mais credibilidade por tratar os temas com eficiências e com a mesma informação, sem divergência de conteúdo ou forma de explanação se forem concentradas as principais demandas neste canal nível 1 de atendimento;
- 2.3.2.9. Possuímos um “Dashboard” (Painel de Controle) com diversos relatórios, possibilitando o mapeamento diário, semanal, quinzenal ou mensal das demandas;
- 2.3.2.10. Possibilidade de tomada de ação mais eficiente e direcionada com base nos informes disponibilizados.

2.3.3. VANTAGENS PARA O CIDADÃO:

- 2.3.3.1. Eliminação da fila de espera;
- 2.3.3.2. Atendimentos sem agendamentos;
- 2.3.3.3. Auxiliar de navegação ao site e ferramenta de fácil utilização;
- 2.3.3.4. Linguagem natural de fácil compreensão que permite um diálogo eficiente e produtivo entre o usuário e o próprio Órgão;
- 2.3.3.5. Atendimento rápido e eficiente sem a necessidade de se deslocar, ou ficar em filas de espera presenciais ou telefônicas, a qualquer hora do dia e com a certeza de que o atendimento será realizado;
- 2.3.3.6. Usuário pode navegar no software de navegação sem a necessidade de digitar, podendo clicar no carrossel de opções das demandas mais acessadas nas últimas 24 hs;
- 2.3.3.7. Um software de navegação eficiente direciona a demanda sem que o usuário perceba;

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 03/05/ 2021 Fls. ____-V
Rubrica: *Joelma*

- 2.3.3.8. Sentimento de importância perante o Órgão;
- 2.3.3.9. Atendimento sem restrição de horário, objetivo, prático, facilitando o acesso à informação e aos serviços.

3. JUSTIFICATIVA DO OBJETO

- 3.1. Dada conjectura atual, motivados pelos efeitos da pandemia mundial, estamos estudando as formas possíveis de modernização em processos, sistemas e aplicações, que permitam o maior número de serviços e informações dispostos na internet e no menor tempo possível.
- 3.2. Como resultado de estudos técnicos internos mapeamos quais serviços e processos podem ser dispostos dentro das atuais demandas.
- 3.3. Uma das necessidades identificadas, foi o desenvolvimento de uma solução WEB de Serviços de Autoatendimento, com emulação humana. Não temos isso no nosso escopo de desenvolvimento, e nem tempo hábil para tal, mas entendemos como sendo de grande valia para o momento e uma tendência certa para todos os portais de serviços, sendo já realidade em vários órgãos governamentais.
- 3.4. Nesse sentido, com o objetivo de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados pelo Estado de MS aos cidadãos, facilitar o acesso às informações, com uma maior inteligibilidade, objetiva-se com a presente contratação constituir um canal de comunicação digital que possibilite receber manifestações diretamente do cidadão em linguagem “natural ou coloquial”, colher eventualmente a opinião do cidadão sobre temas de transparência e otimizar os investimentos na área de atendimento à população.
- 3.5. Por meio de um Assistente Virtual Inteligente, a Administração Pública Estadual oportunizará ao cidadão mais uma ferramenta de interatividade para obter informações do governo, sem interferência humana, por meio de uma Solução WEB de Serviços Inteligentes de Autoatendimento.
- 3.6. A partir do Assistente Virtual Inteligente que ficará hospedado no sítio www.detran.ms.gov.br, o usuário cidadão poderá acessar e/ou obter qualquer

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 20/05/ 2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

informação ou acesso aos serviços ofertados pelo DETRAN MS. Atender aos cidadãos é sempre um desafio prioritário para os gestores públicos e consome parcela importante do orçamento do Estado.

- 3.7. Diante deste fato, a utilização de um Assistente Virtual Inteligente constituirá um importante elemento de transformação, engajando cada vez mais os usuários dos serviços disponibilizados nos sites web dos órgãos do Governo e permitindo que estes encontrem as informações que procuram e resolvam seus problemas com maior comodidade e agilidade ao mesmo tempo em que reduz o custo por atendimento, vez que pretende-se, gradativamente ampliar os serviços eletrônicos disponíveis ao cidadão, reduzindo em muito a necessidade de estruturas presenciais de atendimento.

4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

4.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO:

4.1.1. A solução em estudo deverá fornecer as seguintes funcionalidades:

- 4.1.1.1. Entender questionamentos dos usuários do site do DETRAN MS;
- 4.1.1.2. Responder de forma aceitável o questionamento a fim de atender de forma mais compatível com o questionado;
- 4.1.1.3. Gravar relatórios de log dos atendimentos realizados;
- 4.1.1.4. Identificar usuários únicos ou recorrentes;
- 4.1.1.5. Monitoramento on-line do desempenho da ferramenta de forma a identificar possíveis questionamentos não entendidos e atualização da base de conhecimento;
- 4.1.1.6. Gerar relatórios possibilitando identificar minimamente:
 - 4.1.1.6.1. Assuntos com maior aquisição;
 - 4.1.1.6.2. Usuários recorrentes;
 - 4.1.1.6.3. Usuários únicos;

4.1.1.6.4. Questionamentos não respondidos;

4.1.1.7. CONTRATADA poderá apresentar novas “visões de relatórios” de forma a atender novas visões requeridas;

4.2. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA:

4.2.1. A solução deverá ser compatível com as seguintes tecnologias implantadas no ambiente do DETRAN MS/ESTADO:

4.2.1.1. WordPress;

4.2.1.2. Integração através de webservice ativo utilizando formulário POST, receptivo em formato XML;

4.3. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO:

4.3.1. A CONTRATADA deverá obedecer ao seguinte fluxo de atendimento das solicitações:

4.3.1.1. O suporte técnico da CONTRATADA não é obrigado a solucionar um incidente da CONTRATANTE dentro do tempo de reação ou qualquer outro prazo, visto que a solução depende da complexidade do problema apresentado e da situação em que se encontra o ambiente, o que invariavelmente impacta no tempo de solução;

4.3.1.2. A CONTRATADA poderá realizar todo atendimento de ocorrências de forma remota visto que a instalação da aplicação está em ambiente da CONTRATADA;

4.3.1.3. A CONTRATANTE deverá ser informada através de relatório semanal todas as melhorias realizadas nos questionários;

4.3.1.4. A CONTRATADA se responsabilizará por todas as respostas realizadas através do sistema;

4.4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:

- 4.4.1.A CONTRATADA deverá garantir que seus profissionais respeitem e sigam os padrões, processos e procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE para a prestação dos serviços, especialmente a Política de Segurança da Informação a ser informada e disponibilizada por ocasião da contratação;
- 4.4.2.Deverão ser seguidos todos os procedimentos descritos na Legislação vigente durante o período contratado incluindo a Lei Geral de Proteção de Dados (LPD);
- 4.4.3.A CONTRATADA deverá manter sigilo sobre quaisquer informações do CONTRATANTE às quais, durante a vigência do contrato, venha a ter conhecimento ou acesso, devendo entregar a CONTRATANTE o Termo de Confidencialidade (**Anexo I "C"** – Termo de confidencialidade), assinado por seu representante legal, e pelos profissionais designados para a prestação de serviços.
- 4.4.4.A CONTRATADA não deverá manter registros dos resultados das integrações assim como dados considerados privados que por ventura sejam capturadas durante a utilização da ferramenta;

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

5.1. PRAZO DE ENTREGA:

- 5.1.1.O prazo para entrega será de no máximo 120 dias corridos da data da assinatura do contrato, contando aqui 30 dias corridos para a homologação;

5.2. LOCAL E CONDIÇÕES DE ENTREGA:

- 5.2.1.O serviço será hospedado em ambiente próprio da CONTRATADA porém com módulo aplicado na ferramenta WordPress utilizada no site da CONTRATANTE;
- 5.2.2.A CONTRATADA deverá disponibilizar técnico que acompanhará a implantação do módulo no ambiente WordPress assim como apresentar treinamento para o mesmo;

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 03/05/ 2021 Fls. ____-V
Rubrica: *Joelma*

5.2.3.A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ao ambiente para consultas dos relatórios;

5.2.4.Os serviços serão entregues na Diretoria de Tecnologia da Informação do DETRAN MS – Situada na Rodovia MS 080 KM 10, S/N, Saída para Rochedo – Bloco 07;

5.2.5.A CONTRATADA deverá apresentar um documento detalhado sobre todo o conteúdo mapeado em cada módulo de forma a subsidiar o processo de validação;

5.2.6.A CONTRATANTE deverá validar o módulo em até 10 dias após a entrega do mesmo, solicitando a CONTRATADA os ajustes necessários ao perfeito funcionamento da Solução;

5.3. PRAZOS E CONDIÇÕES DA GARANTIA E MANUTENÇÃO

5.3.1.A contratada deverá garantir a execução dos serviços, sem interrupção;

5.3.2.O canal oficial de comunicação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE será por meio do e-mail dirty@detran.ms.gov.br.

5.3.3.Garantir pelo prazo total do contrato, a partir do aceite final da Contratante, todas as manutenções preventivas e corretivas, se assim, necessário, sem ônus para a Contratante, incluindo atualização dos softwares utilizados.

5.3.4.Os níveis de severidade de suporte serão utilizados pela CONTRATADA para a classificação dos incidentes reportados pela CONTRATANTE. Essas classificações garantem tratamento consistente aos problemas tratados pelas equipes de suporte técnico da CONTRATADA. Para tanto, estabelece-se os seguintes níveis de severidade:

Nível de Severidade	Definição	Tempo de Reação	NS Aceitável	Glosas Aplicáveis
Crítica	Corresponde a algum incidente que ocasione a paralisação total do software, ou seja, todos os usuários estarão impedidos de acessar a aplicação.	06 horas úteis para solução	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,5% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável

Processo nº 31 /702.430 / 2020
Data: 20/05/ 2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

Nível de Severidade	Definição	Tempo de Reação	NS Aceitável	Glosas Aplicáveis
Alta	Corresponde a algum incidente que ocasione a paralisação ou mal funcionamento de funcionalidade do software, cujo impacto no negócio da CONTRATANTE seja significativo.	16 horas úteis para solução	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,3% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Média	Corresponde a algum incidente que ocasione a paralisação ou mal funcionamento de funcionalidade do software, cujo impacto no negócio da CONTRATANTE seja considerado baixo, mas há risco de perda significativa de serviço ou de limitação de uso.	5 dias úteis para solução	70% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Baixa	Corresponde a algum incidente que ocasione a paralisação ou mal funcionamento de funcionalidade do software, cujo impacto no negócio da CONTRATANTE seja considerado baixo, sem risco de perda significativa de serviço ou de limitação de uso.	10 dias úteis para solução	60% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável

5.3.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990);

5.4. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO:

5.4.1. O serviço será hospedado em ambiente próprio da CONTRATADA porém com modulo aplicado na ferramenta WordPress utilizada no site da CONTRATANTE;

5.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar técnico que acompanhará a implantação do módulo no ambiente WordPress assim como apresentar treinamento para o mesmo;

5.4.3. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso ao ambiente para consultas dos relatórios;

5.4.4. Os serviços serão entregues na Diretoria de Tecnologia da Informação do DETRAN MS
– Situada na Rodovia MS 080 KM 10, S/N, Saída para Rochedo – Bloco 07;

5.4.5.A CONTRATADA deverá apresentar um documento detalhado sobre todo o conteúdo mapeado em cada módulo de forma a subsidiar o processo de validação;

5.4.6.A CONTRATANTE deverá validar o módulo em até 10 dias após a entrega do mesmo, solicitando a CONTRATADA os ajustes necessários ao perfeito funcionamento da Solução;

5.5. GARANTIA DE EXECUÇÃO DE CONTRATO

5.5.1.A título de garantia da execução dos serviços a CONTRATADA deverá recolher para o DETRAN-MS, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da convocação para assinatura do contrato, o valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor a ser contratado, conforme art. 56 da Lei 8.666/93.

5.5.2. A Garantia da execução dos serviços, quando efetuada por meio de fiança bancária ou Seguro Garantia deverá ter prazo de vencimento mínimo de 90 (noventa) dias após a data prevista para o fim da vigência do contrato; o mesmo prazo deverá ser observado para garantia através de Título da Dívida Pública. Deverá ser observado o prazo acima quando da celebração de Termo Aditivo que prorrogue a vigência do contrato.

5.5.3.Em caso de celebração de Termo Aditivo que resulte no aumento do valor contratual inicialmente ajustado, o reforço da Garantia inicial somente será admitido na mesma modalidade optada quando da prestação da garantia inicial.

5.5.4.As garantias de execução dos serviços, bem como seus respectivos reforços, serão recusadas quando fixarem condições incompatíveis com o Edital, ou contiverem cláusulas conflitantes com a legislação que rege a presente Licitação, e ainda, a que orienta a emissão e aceitação de tais documentos.

5.5.5.A garantia prestada na contratação somente será resgatada após a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo dos serviços pelo DETRAN.

5.5.6.No caso de rescisão contratual pelo inadimplemento das cláusulas contratuais pela Empresa contratada, havendo aplicação de multa e esta for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado pela sua diferença de, que será

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 20/05/ 2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

descontada dos pagamentos eventualmente devidos
pela Administração ou cobrada judicialmente.

5.5.7. Os valores depositados em moeda corrente, destinados à garantia contratual, serão aplicados em caderneta de poupança junto a instituições financeiras oficiais do País, sendo que a sua devolução obedecerá ao estabelecido nos subitens 5.5.5 e 5.5.6.

5.5.8. Escolhendo a licitante vencedora pela prestação da garantia em dinheiro, deverá efetuar depósito no Banco do Brasil, Ag. 2576-3, conta corrente nº 6.00014-2, CNPJ Nº 01.560.929/0001-38 e encaminhar o comprovante para o email contratos@detran.ms.gov.br.

5.5.9. Optando a CONTRATADA pela prestação da garantia através de seguro garantia ou fiança bancária deverão, os citados documentos, serem emitidos por empresas regulamentadas pela SUSEP (Superintendência de Seguros Privados) ou Banco Central do Brasil, fazendo juntar a correspondente prova.

5.6. CRITÉRIOS DE REAJUSTE

5.6.1. Os preços serão fixo e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas, após o que poderão sofrer reajuste aplicando-se o índice IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo).

5.6.2. O valor constante da nota fiscal/fatura, quando da sua apresentação, não sofrerá qualquer atualização monetária até o efetivo pagamento.

5.6.3. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

5.6.4. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

5.6.5. A revisão dos preços poderá ocorrer quando a incidência das situações previstas na alínea “d” do inciso II e do § 5º do artigo 65, da Lei Federal nº 8666/1993 ou, no caso de reequilíbrio econômico financeiro, mediante pedido formulado pela CONTRATANTE, devidamente justificado e acompanhado de planilha demonstrativa e documentação

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 03/05/ 2021 Fls. ____-V
Rubrica: *Joelma*

auxiliar que comprove a majoração dos custos dos serviços contratados, e aceitos pela CONTRATANTE.

5.6.6.O reajuste será realizado por apostilamento.

5.7. CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

5.7.1.A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente relatório com o número de sessões de atendimento válidas, o qual servirá de base para emissão da Nota Fiscal.

5.7.2.O pagamento, decorrente do fornecimento do objeto desta contratação, será efetuado mensalmente, mediante crédito em conta corrente, no prazo de 30 (trinta) dias do mês subsequente à execução do serviço ou entrega da parcela dos produtos, após a apresentação da respectiva nota fiscal, devidamente atestada pelo setor competente, conforme dispõe o art. 40, inciso XIV, alínea “a”, combinado com o art. 73, inciso I, alínea “b”, arts. 86, § 3º e 87, § 1º da Lei nº 8.666/93 e alterações.

5.7.3.A CONTRATADA, durante toda a execução do contrato, deverá manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

5.7.4.Constatada a situação de irregularidade em quaisquer das certidões da CONTRATADA, a mesma será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo objeto já executado, para, num prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, em processo administrativo instaurado para esse fim específico.

5.7.5.O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o subitem anterior poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério da CONTRATANTE.

5.7.6.Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal e trabalhista quanto à inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 20/05/ 2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

- 5.7.7. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE, em decisão fundamentada, deverá aplicar a penalidade cabível nos autos do processo administrativo correspondente.
- 5.7.8. Será admissível a retenção sobre o valor devido ao contratado quando diante de rescisão contratual ou de aplicação de multa prevista nos arts. 86 e 87, II, da Lei n. 8.666/1993, observado o disposto nos arts. 80, IV, 86, § 3º e 87, §1º, todos da Lei n. 8.666/1993.
- 5.7.9. Ressalvada a hipótese do subitem 5.7.12, havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao CCF/MS.
- 5.7.9.1. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.
- 5.7.10. O documento de cobrança da CONTRATADA será a fiscal/fatura, na qual obrigatoriamente deverá constar as informações referentes ao número da conta corrente, agência e banco para depósito.
- 5.7.11. Caso se constate erro ou irregularidade na nota fiscal/fatura, o órgão, a seu critério, poderá devolvê-la, para as devidas correções, ou aceitá-la, com a glosa da parte que considerar indevida, nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
- 5.7.12. Na hipótese de devolução, a nota fiscal/fatura será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.
- 5.7.13. A CONTRATANTE não pagará, sem que tenha autorização prévia e formal nenhum compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, sejam ou não instituições financeiras.
- 5.7.14. Os eventuais encargos financeiros, processuais e outros, decorrentes da inobservância, pela CONTRATADA de prazo de pagamento, serão de sua exclusiva responsabilidade.

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 03/05/ 2021 Fls. ____-V
Rubrica: *Joelma*

- 5.7.15. A CONTRATANTE efetuará retenção, na fonte, dos tributos e contribuições sobre todos os pagamentos devidos à fornecedora classificada.
- 5.7.16. As despesas com deslocamento de pessoal da CONTRATADA ou de seus representantes serão de sua exclusiva responsabilidade.
- 5.7.17. O valor mensal da contratação corresponderá ao ressarcimento dos serviços efetivamente prestados pela Contratada de acordo com o atestado mensal.
- 5.7.18. Por ocasião do pagamento mensal dos serviços, a contratada apresentará de forma impressa, os seguintes documentos:
- 5.7.18.1. Certidão de regularidade Fiscal (Municipal, Estadual e Federal) e trabalhista;
 - 5.7.18.2. Certificado de Regularidade do FGTS – CRF;
 - 5.7.18.3. Certidão Estadual de Falência, Concordata, Recuperação Judicial e Extrajudicial.
 - 5.7.18.4. Caso não seja apresentada a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e para com o FGTS, a Contratante comunicará o fato à Contratada e aplicará as sanções previstas em Lei.
 - 5.7.18.5. Os documentos ora solicitados visam fiscalizar o cumprimento de obrigações trabalhistas as quais o órgão poderá ser responsabilizado subsidiariamente caso fique evidenciado que o mesmo não teve a conduta legal esperada, especialmente na fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais e legais da prestadora de serviço. (Art. 71 – Lei 8666/93)
- 5.7.19. O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN deverá ser feito em consonância com o art. 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal nº 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:
- 5.7.19.1. Quando da celebração do contrato, a CONTRATADA deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ela prestados, relativamente ao tributo especificado no caput deste subitem, esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo pelo tomador dos serviços;
 - 5.7.19.2. Caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 20/05/ 2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

ISSQN pelo tomador de serviços:

- a) O CONTRATANTE, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da nota-fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente apresentada e recolher a respectiva importância em nome da CONTRATADA no prazo previsto na legislação municipal;
- b) A CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA O ISSQ”, ao emitir a nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalentes.

5.7.19.3. Caso, por outro lado, não haja previsão de retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

- a) A CONTRATADA deverá apresentar declaração da Municipalidade competente com a indicação de sua data-limite de recolhimento ou, se for o caso, da condição de isenção;
- b) Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de recolhimento do ISSQN por meio de cópias autenticadas das guias correspondentes ao serviço executado e deverá estar referenciado à data de emissão da nota fiscal, fatura ou documento de cobrança equivalente;
- c) Na hipótese de, por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura ou do documento de cobrança equivalente, não tenha decorrido o prazo legal para recolhimento do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento.

5.7.20. O interregno mínimo de 1 (um) ano será contado:

- a) Para primeira repactuação, a partir de efeitos financeiros do acordo, dissídio ou convenção coletiva de trabalho, vigente à época da apresentação da proposta, relativo à categoria profissional abrangida pelo contrato;
- b) Nas repactuações subsequentes, da última repactuação correspondente.

- 5.7.21. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva, o que deverá ser comprovado com a cópia do documento legal que lhe deu ensejo.
- 5.7.22. O prazo para a Contratada solicitar a repactuação encerra-se na data da prorrogação contratual subsequente ao novo acordo, dissídio coletivo ou convenção coletiva que fixar os novos custos de mão de obra da categoria profissional abrangida pelo contrato.
- 5.7.23. O não exercício do direito à repactuação nos moldes ditados pelo subitem anterior implicará em sua preclusão.

5.8. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO:

- 5.8.1. A avaliação da qualidade e adequação da Solução de Tecnologia da Informação às especificações funcionais e tecnológicas será realizada através de relatório de atendimentos realizados.

5.9. REGIME DE EXECUÇÃO:

- 5.9.1. Conforme o art. 6º, inciso VII, letra “b”, da Lei 8.666/93, o regime de execução deste contrato é caracterizado como empreitada por preço unitário.

5.10. DURAÇÃO INICIAL DO CONTRATO

- 5.10.1. A referida contratação terá vigência inicial de 12 (doze) meses a contar da assinatura do contrato. Podendo ser prorrogado em conformidade com as disposições contidas na Lei nº 8.666/93 e suas alterações.

5.11. AMOSTRA

- 5.11.1. Não se aplica.

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 20/05/ 2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

5.12. RESPONSÁVEL PELO RECEBIMENTO

- Nome: Loretta Barbosa Figueiredo
- Telefone: 3368-0232
- E-mail: dirve@detran.ms.gov.br

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

6.1.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, na forma dos arts. 67 e 73, da Lei n. 8.666/1993.

6.1.2. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, conforme dispõe o art. 70, da Lei n. 8.666/1993;

6.1.3. O fiscal do contrato anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

6.1.4. A CONTRATADA permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.

6.1.5. A CONTRATADA se obriga a permitir que a auditoria interna da Contratante e/ou auditoria externa por ela indicada tenha acesso a todos os documentos que digam respeito ao Contrato.

6.2. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO, TESTES E TERMOS

6.2.1. A contratada obriga-se a prestar os serviços em conformidade com as especificações descritas na Proposta de Preços e neste termo de referência.

6.2.2. O recebimento do objeto se efetivará, em conformidade com os arts. 73 a 76 da Lei 8.666/93, mediante recibo, nos seguintes termos:

6.2.2.1. Após as customizações necessárias, a solução será disponibilizada à Diretoria de Tecnologia do Detran (DIRTI), para que a mesma possa fazer os testes necessários primários (verificar ambiente tecnológico onde a ferramenta estará hospedada, conferir itens de segurança mínimos, verificar as integrações com as bases de dados da contratante, e interações efetivas simulando uso em produção.

6.2.2.2. Provisoriamente, para efeito de posterior verificação das especificações, mediante “Termo de Aceite Provisório” – **anexo I “D”** – Modelo de Termo de Aceite Provisório.

6.2.2.3. Definitivamente, no prazo máximo de até cinco dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade, quantidade, características, especificações do objeto, e consequente aceitação pela equipe técnica/responsável, mediante “Termo de Aceite Definitivo” – **anexo I “E”** Modelo de Termo de Aceite Definitivo.

6.2.2.4. Será recusado o objeto licitado que não atenda as especificações constantes no edital e/ou que não estejam adequados.

6.2.2.5. Independente de aceitação, a contratada garantirá a qualidade e segurança da prestação dos serviços, pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses.

6.2.2.6. Todas as despesas relativas à entrega e transporte do objeto licitados bem como todos os impostos, taxas e demais despesas decorrentes do contrato correrão por conta exclusiva da contratada.

6.3. GESTOR E FISCAL DO CONTRATO

6.3.1. Gestor do contrato:

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 20/05/ 2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

- 6.3.1.1. Lina Issa Zeinab
- 6.3.1.2. Matrícula: 123592022
- 6.3.1.3. Diretoria de Habilitação do DETRAN/MS
- 6.3.1.4. dirhab@detran.ms.gov.br
- 6.3.1.5. (67) 3368-0235

6.3.2. Fiscal do contrato

- 6.3.2.1. Sheily Alves Dias
- 6.3.2.2. Matrícula: 42363022
- 6.3.2.3. Diretoria de Tecnologia da Informação do DETRAN/MS
- 6.3.2.4. dirti@detran.ms.gov.br
- 6.3.2.5. (67) 3368-0134

6.3.3. Caso, no decorrer do contrato, os servidores acima indicados como responsáveis pelo recebimento do objeto, fiscalização de contrato e/ou gestão de contrato estejam afastadas de suas funções, caberá ao Órgão a indicação de substituto.

6.3.4. Os servidores indicados deverão agir com transparência e observando, rigorosamente, os princípios legais e éticos em todos os atos inerentes.

6.4. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

6.4.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei Federal n. 10.520/2002 e no artigo 50 do Decreto Estadual n. 15.327/2019, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado do Mato Grosso do Sul e será descredenciada do Certificado de Registro Cadastral - CERCA, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo da aplicação de multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do item e das demais cominações legais, garantindo o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

- a) não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- b) não entregar a documentação exigida no edital;
- c) apresentar documentação falsa;
- d) causar atraso na execução do objeto;

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 03/05/ 2021 Fls. ____-V
Rubrica: *Joelma*

- e) não manter a proposta;
- f) falhar na execução do contrato;
- g) fraudar a execução do contrato;
- h) comportar de modo inidôneo;
- i) declarar informações falsas; e
- j) cometer fraude fiscal.

6.4.1.1. Para fins do disposto no **subitem 6.3.1, alínea "h"** deste edital, reputar-se-ão inidôneos atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame, tais como a fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinada a prejudicar a veracidade de seu teor original, constituindo-se como exemplos as condutas tipificadas nos artigos 90, 93, 95, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n. 8.666/1993.

6.4.2. Pela recusa injustificada em assinar o Contrato ou instrumento equivalente, será aplicada multa à licitante de até 10% (dez por cento) do valor total do serviço ou fornecimento, a título de indenização, salvo os casos de caso fortuito e força maior devidamente comprovados no processo administrativo de que trata o **subitem 6.3.9**.

6.4.2.1. A penalidade prevista no **subitem 6.3.2** não será aplicada às licitantes remanescentes convocadas em virtude da não aceitação da primeira colocada.

6.4.3. Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei n.º 8.666, de 1993 e no art. 7º da Lei nº 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato ou de inexecução total do objeto a Contratada poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas nos **subitens 6.3.4, 6.3.5 e 6.3.6**, com as seguintes penalidades:

- a) advertência;
- b) suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, por prazo não superior a dois anos;

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 20/05/ 2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

c) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar

com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; ou

d) impedimento de licitar e contratar com o Estado e descredenciamento no Certificado de Registro Cadastral - CERCA pelo prazo de até cinco anos.

6.4.4. No caso de inexecução total ou parcial do objeto, a contratada estará sujeita à aplicação de multa de até 10% (dez por cento) do valor do contrato.

6.4.5. No caso de descumprimento do prazo estabelecido para o início da prestação do serviço ou da entrega do bem, sem que haja justificativa aceita pela Contratante, a Contratada ficará sujeita à multa de 1% (um por cento) do valor empenhado, por dia de atraso, limitado à 10% (dez por cento). Após trinta dias de atraso, a Contratante poderá reconhecer a inexecução parcial ou total do contrato.

6.4.6. Em caso de subcontratação não autorizada, será aplicada multa de até 10% (dez por cento) do valor do contrato. A reincidência por uma vez de subcontratação não autorizada configurará inexecução parcial do contrato e ensejará a aplicação de multa de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.

6.4.7. Por infração a qualquer outra a cláusula do Edital ou do Contrato, não prevista nos subitens anteriores, poderão ser aplicadas, isolada ou cumulativamente com outras sanções, inclusive a rescisão contratual, se for o caso:

I. advertência, no caso de infrações leves;

II. multa de até 10% (dez por cento):

- a) Sobre o valor do item do qual participou a licitante, se a infração ocorrer durante a licitação;
- b) Sobre o valor do contrato, se a infração for ao contrato.

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 03/05/ 2021 Fls. ____-V
Rubrica: *Joelma*

- 6.4.8. As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que seja assegurado à licitante o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.
- 6.4.9. Quaisquer multas aplicadas deverão ser recolhidas junto ao órgão competente no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados de sua publicação no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso do Sul, podendo, ainda, ser descontadas de qualquer fatura ou crédito existente, a critério do licitante.
- 6.4.10. Na hipótese de inexistência de garantia ou sendo essa insuficiente para solver as multas devidas e/ou prejuízos causados à contratante, a Administração deduzirá dos valores a serem pagos à contratada ou, quando for o caso, inscreverá na Dívida Ativa do Estado e cobrará judicialmente.
- 6.4.11. A aplicação das sanções previstas nos subitens 6.3.1 a 6.3.7 não excluem a possibilidade de aplicação de outras constantes da legislação que rege o tema, especialmente do Decreto Estadual nº 15.327, de 10 de dezembro 2019, inclusive a responsabilização do licitante por eventuais perdas e danos causados à Administração Pública.
- 6.4.12. As sanções serão registradas no Cadastro de Fornecedores do Estado de Mato Grosso do Sul- CERCA.

7. DA APLICAÇÃO DO TRATAMENTO DIFERENCIADO ÀS ME E EPP DISPOSTA NA LEI COMPLEMENTAR N 123/2006

- 7.1. A Lei Complementar n. 123/2006 vem dar tratamento diferenciado e simplificado à participação de ME e EPP e deve ser obrigatoriamente aplicada nas contratações da Administração Pública.
- 7.2. Porém por ser tratar de objeto uno, sem possibilidade de parcelamento e valor acima do previsto na Lei Complementar n. 123/2006, inciso I, art. 48 é inviável a aplicação do tratamento diferenciado às ME e EPP.

8. FRAUDE E CORRUPÇÃO

8.1. As licitantes e a contratada devem observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.

8.1.1. Para os propósitos do subitem 8.1, definem-se as seguintes práticas:

- a) “prática corrupta”: oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;
- b) “prática fraudulenta”: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;
- c) “prática conluída”: esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;
- d) “prática coercitiva”: causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato; e
- e) “prática obstrutiva”: (i) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; e (ii) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

8.1.2. Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, inclusive declarando-a inidônea, indefinidamente ou por prazo determinado, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução de um contrato financiado pelo organismo.

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 03/05/ 2021 Fls. ____-V
Rubrica: *Joelma*

8.1.3. Considerando os propósitos dos subitens acima, a

Contratada concorda e autoriza que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos, contas e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.

9. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS COMUNS

9.1. O objeto desse certame é classificado como serviço comum, pois possui especificação usual de mercado e padrões de qualidade definidas em Edital, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei n. 10.520/02 e do inciso II e § 1º do art. 3º do Decreto estadual n. 15.327/19.

10. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

10.1. É sabido que o parcelamento da solução é a regra, devendo a licitação ser realizada por item único sempre que o objeto for divisível, desde que se verifique não haver prejuízo para o conjunto da solução ou perda de economia de escala, visando propiciar a ampla participação de licitantes, que embora não disponham de capacidade para execução da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas.

10.2. Contudo, a contratação dos serviços em apreço é uno, sem que seja possível seu desmembramento, sob risco de inexecução da solução e consequente prejuízo a administração pública e por fim ao cidadão.

11. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

11.1. Neste modelo de solução o fornecedor do software se responsabiliza por toda a estrutura necessária à disponibilização do sistema, e o cliente utiliza o software via internet.

12. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. O critério de avaliação das propostas será o de menor preço por lote.

12.2. PLANILHA DE CUSTOS

12.2.1. A licitante quando do envio de sua proposta, deverá anexar planilha de custos condizente com o valor da proposta.

12.2.2. O Anexo I "B" – planilha de composição de custos e formação de preços é apenas um modelo que poderá ser adequado conforme os custos da empresa, servindo apenas para análise de pedidos de repactuação, reequilíbrio e reajuste dado o prazo de 1 (ano) da apresentação da proposta de preços.

12.2.3. Em caso de erro na planilha de custos, será concedido prazo de 24 horas, contados da notificação, para que o licitante faça as correções, respeitando o valor global vencedor.

12.2.4. A planilha de custos será analisada pela área técnica da Unidade requisitante.

12.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

12.3.1. A licitante deverá apresentar Atestado (s) de Capacidade Técnica, emitido(s) por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove, de maneira satisfatória, a aptidão para desempenho de atividades pertinentes ao objeto a ser licitado.

12.3.2. Conforme art. 43, §3º da Lei nº 8.666/93, os conteúdos dos atestados/declarações poderão ser objeto de averiguação pelo DETRAN/MS, mediante diligências. Nesse procedimento, poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e ambiente operacional, sistemas informatizados, base de dados, controle de versão e outros) que comprovem a veracidade do conteúdo

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 03/05/ 2021 Fls. ____-V
Rubrica: *Joelma*

dos atestados;

- 12.3.3. A exigência pela apresentação de atestado técnico descrito, se faz necessária para resguardar a administração pública no sentido de garantir a execução do contrato e consequentemente atender as demandas Órgão. Vale ressaltar também que tal exigência não compromete a competitividade do certame.
- 12.3.4. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente;
- 12.3.5. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.
- 12.3.6. A licitante poderá apresentar tantos atestados de capacidade técnica quantos julgar necessários para comprovar que já forneceu objeto semelhante ao deste certame, destacando-se a necessidade desses atestados demonstrarem que o interessado forneceu anteriormente, pelo menos, 50% do quantitativo solicitado no presente certame.

12.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA FINANCEIRA

- 12.4.1. Como critério de habilitação, quanto à qualificação econômico-financeira, adota-se o Índice de Solvência Geral que deve ser maior que 1,0.
- 12.4.2. A seleção de licitantes com capacidade econômico-financeira suficiente para assegurar a execução integral do contrato tem por dispositivo legal o artigo 31, §§1º e 5º da Lei n. 8.666/93. Assim, necessário se faz que a Administração Pública se previna de empresas sem quaisquer responsabilidades ou respaldo financeiro para a execução contratual e que não guardem capacidade financeira para assegurar o cumprimento do objeto da licitação até sua conclusão.
- 12.4.3. Referida capacidade financeira não diz respeito apenas ao cumprimento contratual, mas também a suportar possíveis atrasos no pagamento.
- 12.4.4. A Lei n. 8.666/93 não menciona de forma detalhada sobre o assunto, não havendo

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 20/05/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

como definir um critério rígido para avaliar a conveniência do índice exigido. A Norma Geral de Licitações não traz, assim, a obrigatoriedade de observância específica dos índices contábeis a serem postos no edital. Porém, a prática administrativa adotou a praxe dos índices contidos em instruções normativas.

12.4.5. Por óbvio, a Administração não quer contratar uma empresa que não tenha idoneidade financeira ou condições de executar um contrato.

12.4.6. Assim, a Administração deve usar critérios usuais. Esses critérios foram estabelecidos lá atrás através da Instrução Normativa MARE-GM n. 5, de 21/7/1995 e prevalece, até hoje, da mesma forma, dispostos na Instrução Normativa n. 3, de 26/4/2018. Da redação dessa norma, a comprovação da boa situação financeira de empresa será baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC).

12.4.7. Na falta de normatização estadual do índice de solvência para os editais de licitação, usamos como parâmetro normativo o índice “Solvência Geral” previsto na Instrução Normativa n. 3, de 26 de abril de 2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (atualizada), de forma a comprovar a boa situação financeira da empresa.

12.4.8. Assim temos como Solvência Geral (SG):

$$\text{Solvência Geral} \rightarrow \text{SG} = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não-Circulante}} \geq 1$$

12.4.9. O índice de Solvência Geral expressa o grau de garantia que a empresa dispõe em Ativos (totais) para pagamento do total de suas dívidas. Envolve além dos recursos líquidos também os permanentes. O resultado ≥ 1 é recomendável à comprovação da boa situação financeira.

12.4.10. Ainda, caso as empresas não atingirem o índice acima previsto, poderá comprovar capital mínimo ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor objeto que esteja apresentando proposta, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 03/05/ 2021 Fls. ____-V
Rubrica: *Joelma*

apresentação da proposta de preços, na forma da lei,
de acordo com os §§ 2º e 3º do artigo 31 da Lei nº. 8.666/93.

- 12.4.11. Tal possibilidade está adequada, tendo em vista que, sobre o tema, a Súmula 275 do TCU assim dispõe: “Para fins de qualificação econômico-financeiro, a Administração pode exigir das licitantes, de forma não cumulativa, capital social mínimo, patrimônio líquido mínimo ou garantias que assegurem o adimplemento do contrato a ser celebrado, no caso de compras para entrega futura e de execução de obras e serviços.
- 12.4.12. Assim, optamos pela indicação de capital mínimo ou valor do patrimônio líquido de 10% (dez por cento), em virtude da exigência em porcentagem em grau máximo proteger as contratações efetuadas por este Estado.

13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 13.1.** Constituem obrigações da CONTRATANTE, além das demais previstas no Edital e seus Anexos ou deles decorrentes:
- 13.2.** Fornecer à CONTRATADA todas as informações, esclarecimentos, documentos e demais condições necessárias à execução do Contrato;
- 13.3.** Exercer a fiscalização sobre o contrato e recebimento dos produtos por meio de designados especialmente para esse fim, procedendo ao atesto na respectiva nota fiscal, com as ressalvas e/ou glosas que se fizerem necessárias;
- 13.4.** Notificar, formal e tempestivamente à CONTRATADA sobre qualquer irregularidade identificada no fornecimento do produto/serviço, solicitando a adequação do produto/serviço do que não esteja de acordo com as especificações do Termo de Referência;
- 13.5.** Notificar a CONTRATADA por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade, garantindo o contraditório e a ampla defesa;

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 20/05/ 2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

- 13.6.** Proceder o rigoroso controle de qualidade dos produtos/serviços no recebimento, recusando os que estiverem fora das especificações desejadas e às apresentadas nas propostas, sob pena de responsabilidade de quem tiver dado causa ao fato;
- 13.7.** Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do Contrato, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;
- 13.8.** Aplicar à CONTRATADA as penalidades regulamentares e contratuais;
- 13.9.** Efetuar o pagamento à CONTRATADA conforme prazo e forma prevista neste Termo de Referência;
- 13.10.** A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Termo, bem como por quaisquer danos causados a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados;
- 13.10.1.** Tomar medidas para que a fiscalização da execução contratual seja realizada de forma adequada por profissional com capacidade técnica para tal.

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 14.1.** Constituem obrigações da CONTRATADA, além das demais previstas no Edital e seus Anexos ou deles decorrentes:
- 14.1.1.** Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem, no objeto, **até 25% (vinte e cinco por cento)** do valor inicial atualizado do contrato;
- 14.1.2.** Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.
- 14.1.3.** Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 03/05/ 2021 Fls. ____-V
Rubrica: *Joelma*

- 14.1.4. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.
- 14.1.5. Comunicar à CONTRATANTE, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;
- 14.1.6. Responder pela fidelidade e legitimidade das informações e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação ou contratação;
- 14.1.7. Não promover substituição do serviço empenhado, sem anuência expressa do contratante;
- 14.1.8. Responsabilizar-se pelo preço apresentado na proposta;
- 14.1.9. Responsabilizar-se pelas especificações técnicas do serviço ofertado constante no presente Termo de Referência;
- 14.1.10. Responder pelos danos causados diretamente ao contratante ou a terceiros decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou acompanhamento pelo órgão interessado;
- 14.1.11. Arcar com todos os ônus necessários à prestação dos serviços, incluindo o pagamento de taxas e emolumentos, seguros, impostos, encargos sociais e trabalhistas, e quaisquer despesas referentes à completa execução do objeto contratado;
- 14.1.12. Manter, por si e por seus profissionais, durante e após o período referido do contrato, completo sigilo sobre dados, informações e detalhes obtidos através do sistema instalado e/ou fornecidos para o DETRAN, bem como não divulgar a terceiros, ou quaisquer meios de comunicação pública, informações relacionadas com o objeto do contrato e seus anexos, sem prévia autorização por escrito, respondendo civil e criminalmente pela inobservância dessas obrigações, bem como pelo cancelamento automático do contrato;
- 14.1.13. Somente divulgar informações acerca dos objetos do contrato, que envolva o nome da contratante, mediante sua prévia e expressa autorização;

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 20/05/ 2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

14.1.14. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo DETRAN ou seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local de serviços, bem como aos documentos consoantes aos serviços executados ou em execução;

14.1.15. Não caucionar e nem utilizar o presente contrato, para qualquer operação financeira;

14.1.16. Os serviços objeto desta licitação só serão declarados aceitos, após verificação do atendimento das especificações solicitadas, obrigando-se a licitante contratada a substituir serviços que vierem a ser recusados.

14.1.17. Indicar preposto para representa-la durante a execução do contrato.

15. DA SUBCONTRATAÇÃO

15.1. Não será admitida a subcontratação, cedência ou transferência, total ou parcial do objeto licitatório.

15.1.1. Qualquer ato que implique a substituição do Contratado por outra pessoa jurídica, como a fusão, cisão ou incorporação, somente será admitida mediante expresso e prévio consentimento do Órgão, mediante a formalização de Termo Aditivo, desde que:

- a) Seja mantida a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte (se for o caso);
- b) Sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação;
- c) Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; e
- d) Não haja qualquer prejuízo à boa execução das obrigações pactuadas.

15.1.2. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente e de acordo com as especificações constantes no edital e/ou instruções deste Termo;

15.1.3. Entregar o objeto contratado, conforme estabelecido no contrato e de acordo com os prazos estabelecidos no item 5 deste termo;

- 15.2.** Em regra, a execução do objeto licitado é obrigação da empresa contratada, permitindo a Lei n. 8.666/93 a possibilidade de subcontratação apenas nos moldes legalmente fixados, conforme a necessidade e a conveniência da Administração, as peculiaridades de cada contratação e respeitados os limites legais.
- 15.3.** Segundo o TCU (2010, p. 791), a “subcontratação consiste na entrega de parte de fornecimento de bem, execução de obra ou prestação de serviço a terceiro, estranho ao contrato, para que execute em nome do contratado item, etapa ou parcela do objeto avençado”.
- 15.4.** Contudo, conforme descrito no item 10, a contratação dos serviços em tela é uno, sem que seja possível seu desmembramento, sob risco de inexecução da solução e consequente prejuízo a administração pública e por fim ao cidadão, logo, considera-se não ser viável a subcontratação.

16. SUSTENTABILIDADE

- 16.1.** Não se aplica.

17. PARTICIPAÇÃO EM CONSÓRCIO

- 17.1.** Não será permitida a participação em consórcio, mesmo estando previsto na Lei 8.666/93 empresas em consórcio, e sabendo que trata-se de escolha discricionária da Administração Pública, o que evidentemente não significa autorização para decisões arbitrárias ou imotivadas, contudo, verifica-se que o modelo da atividade e a quantidade de itens do objeto do processo em tela não o torna viável para formação de consórcios.

18. ESTIMATIVA DE PREÇO E PREÇOS REFERENCIAIS

- 18.1.** A estimativa de preço e preços referenciais integrará o **Anexo III** do respectivo instrumento convocatório.

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 20/05/ 2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

19. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Dotação			
Funcional Programática	Natureza de Despesa	Fonte de Recurso	Exercício.
310201 31201 06122001341160002	33904079	0240000000	2020

20. CONSIDERAÇÕES FINAIS

20.1. A referida contratação possui adequação orçamentária e financeira com a Lei Orçamentária Anual – LOA e compatibilidade com o Plano Plurianual – PPA e Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO.

Campo Grande – MS, 30 de abril de 2021.

ROBSON ROBERTO DUARTE ALENCAR
Diretor de Tecnologia da Informação

ROBSON DANILO ANTUNES LUI
Chefe da Divisão de Suporte Técnico

GUSTAVO ALCÂNTAR DE CARVALHO
Diretor de Administração e Finanças
Ordenador de Despesas/Portaria “N” n. 192,
30 de março de 2020

**JOELMA DOS S. ARISTIMUNHA
BONIFÁCIO**
Setor de Licitação

De Acordo,
em 03 de maio de 2021

RUDEL ESPÍNDULA TRINDADE JUNIOR
Diretor-Presidente
DETRAN/MS

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 03/05/ 2021 Fls. ____-V
Rubrica: *Joelma*

ANEXO 1**PESQUISA DE PREÇO**

EMPRESA	CNPJ	Valor apresentado
BCE Consultoria	04.476.386/0001-63	R\$ 3.284.000,00
Yes 2M Mídia Móvel Ltda	11.919.353/0001-06	R\$ 2.310.000,00
Imagetech	12.423.787/0001-83	R\$ 1.961.280,00

Foram convidadas para cotar as empresas abaixo relacionadas:

- BCE Consultoria
- Yes 2M Mídia Móvel Ltda
- Imagetech
- Global Bot
- Callix
- Omni Orange (RXC)
- GRS Tecnologia

Contudo, cinco empresas responderam e dessas cinco, a Global Bot apresentou valor menor que 50% da média das outras e o serviço orçado pela Mini Orange não atendeu as necessidades apresentadas neste estudo.

ESTIMATIVA DE PREÇOS OU REFERENCIAIS

O valor estimado global na presente aquisição é de R\$ 6,00 (Seis reais) por sessão de atendimento válida. Considerando 35 mil sessões de atendimento mensal temos um valor estimado de R\$ 210.00,00 (duzentos e dez mil reais) por mês, totalizando o montante de R\$ 2.520.000,00 (dois milhões quinhentos e vinte mil reais);

Processo nº 31 / 702.430 / 2020
Data: 20/05/ 2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma***ANEXO 2****PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

Item 1		
Serviços de manutenção, suporte técnico, atualização personalização de uma solução WEB de Serviços de Autoatendimento com emulação humana.		
	Valor (R\$)	Percentual (%)
Equipamentos (Appliance)		
Licenciamentos		
Depreciação dos equipamentos		
Serviços de Instalação e Configuração		
Serviço de Suporte 24x7, incluindo NOC		
Despesas Operacionais (diárias, deslocamento e outros)		
Despesas Administrativas (Manutenção de Equipe especializada e outros)		
Lucro		
TOTAL		100%

Campo Grande - MS ____ / ____ /2020.

Representante legal da empresa**(Carimbo/Assinatura)**

A planilha de composição de custos é apenas um modelo podendo ser adequada conforme os custos da empresa.