

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

### ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

#### AUTORES

NOME	CARGO	ÁREA	E-MAIL
GUSTAVO NANTES GUALBERTO	ASSESSOR TÉCNICO	SGI	gustavonantes@hotmail.com
MARCELO MONTEIRO SALOMÃO	SUPERINTENDENTE	PROCON	gabiente@procon.ms.gov.br
CLISTIANO FERNANDES ALVES	SUPERINETENDENTE	SUAF/SEDHAST	sedhast@sedhast.ms.gov.br

#### PROCESSO 65/600.024/2020

#### 1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Art. 8º, I)

##### 1.1. IDENTIFICAÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 1):

1.1.1. A Equipe de Planejamento da Contratação elaborou o Estudo Técnico Preliminar com o objetivo de pesquisar uma Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que proporcione recursos de impressão, digitalização e reprografia de documentos para análise da sua viabilidade e levantamento dos elementos essenciais que servirão para compor o Termo de Referência, de forma que melhor atenda às necessidades da Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS, em conformidade com o disposto no art. 8º do Decreto Estadual n. 15.477 de 20 de julho de 2020.

1.1.2. A contratação será via Licitação na modalidade Pregão Eletrônico, conforme a Lei Federal nº 8.666/93, Lei Federal nº 10.520/2002 e Decreto Estadual 15.327/2019;

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

### 1.2. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 1.1):

- 1.2.1. Essa contratação se faz necessária para manter de forma rápida e contínua os serviços de impressões, cópias e digitalizações nas dependências da Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS, subordinada à Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho – SEDHAST, a fim de não atrasar ou paralisar o atendimento ao público usuário e/ou servidores, e aos serviços destinado à proteção e defesa do consumidor, com atuação nesta capital e em toda a extensão territorial do Estado de Mato Grosso do Sul, vem por meio deste justificar a aquisição de tais materiais para atender às necessidades de suas Coordenadorias e seus respectivos setores para com esta Superintendência – PROCON/MS.
- 1.2.2. Respaldo em Decretos, Leis Federais, Estaduais e Municipais, o PROCON/MS tem como objetivo coordenar, planejar e executar a política estadual de proteção e defesa do consumidor, com orientação e fiscalização permanente, ações por meios de benefícios, programas sociais, atividades e projetos destinados à proteção e defesa do consumidor e atendimento ao público no que tange a relação de consumo.
- 1.2.3. O PROCON/MS é composto por duas coordenadorias (CAOF- Coordenadoria de Atendimento, Orientação e Fiscalização e CGP – Coordenadoria de Gestão de Processos). Uma Superintendência. 21 setores (triagem, atendimento, CIP, conciliação, TI, transportes, 2ª instância, PABX, 151 (denúncias), fale conosco, cartas, cartório, fiscalização, pesquisa, estatística, assessoria jurídica, comunicação, SINDEC, recepção gabinete, assessoria, gabinete. DECON- Delegacia do Consumidor. Três núcleos (NUTECAD – Núcleo Técnico Administrativo e NUPACES – Núcleo Permanente de Atendimento ao Consumidor Endividado/Superendividado, NUPEC – Núcleo de Projetos e Educação para Consumo).
- 1.2.4. O PROCON/MS necessita de um total de 22 (vinte e dois) equipamentos de impressão, alguns destes, com funcionamento também como scanners, para dar cumprimento à grande demanda. O órgão dispõe de 70 computadores ativos distribuídos nos diversos setores, os mesmos estarão conectados via rede a 22 (vinte e dois) equipamentos de impressão.
- 1.2.5. Destas, 02 (Duas) impressoras com scanners no atendimento – devido ao grande número de atendimentos a mesma será usada para tirar impressão e cópias de documentos, reclamações, vias, entre outros e o scanner será usado para digitalizar os documentos pessoais de consumidores e aberturas de processos de reclamações, entre outros. O atendimento possui sete baias na qual as mesmas necessita de tais impressoras.
- 1.2.6. A conciliação possui sete salas, sendo seis salas para o atendimento direto de conflitos e resoluções entre fornecedores e consumidores, e uma sala para a chefia do setor. Sendo assim, cada sala necessita de 07 (sete) multifuncionais, na qual seis delas são usadas para digitalizar os documentos pessoais de fornecedores e consumidores e transferir, enviar quando solicitados. Além de imprimir e tirar cópias de todas as guias e documentos

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

necessários para as partes envolvidas no âmbito deste processo administrativo no ato do atendimento.

- 1.2.7. No gabinete da Superintendência necessita de 02 (duas) multifuncionais, sendo uma delas com scanner – sendo utilizados para impressão e cópias, e digitalização de documentos, ofícios, protocolos, elaboração de documentos, entre outros. Assessoria Jurídica necessita de 01 (uma) multifuncional sendo utilizados para digitalizar processos, documentos, relatórios, assim como impressão e cópias de diversos processos.
- 1.2.8. CGP necessita de 01 (uma) multifuncional sendo utilizados para digitalizar processos, documentos, relatórios, assim como impressão e cópias de diversos processos.
- 1.2.9. A fiscalização necessita de 01 (uma) impressora sendo utilizados para imprimir processos, relatórios, documentos, entre outros.
- 1.2.10. O CAOF necessita de 01 (uma) multifuncional que serve para impressão de documentos, reclamações, vias, entre outros e o scanner é usado para digitalizar os documentos pessoais de consumidores e aberturas de processos de reclamações, entre outros. E 01 (uma) impressora multifuncional colorida, onde é usada para impressão de fotos, documentos, imagens retiradas, principalmente pela fiscalização, para efeito de provas no âmbito de suas atividades.
- 1.2.11. O departamento de pessoal necessita de 01 (uma) multifuncional que é utilizada para digitalização, impressão e cópias de documentos pessoais, folhas de frequência, rotinas administrativas, despachos de resoluções digitalizadas entre outros.
- 1.2.12. O cartório necessita de 02 (duas) multifuncionais sendo utilizada para digitalizar processos e documentos, multas, boletos bancários, e envio de documentos digitalizados quando requisitados pelos fornecedores e consumidores, além de imprimir e tirar cópias dos mesmos.
- 1.2.13. A 2ª instância recursal necessita de (uma) impressora que é utilizada para impressão de documentos, processos, relatórios, entre outros.
- 1.2.14. A CIP necessita de 01 (uma) multifuncional que serve para imprimir relatórios, documentos, as cartas de informações preliminares que são as respostas dos fornecedores referentes à abertura das reclamações, assim como a digitalização dos mesmos.
- 1.2.15. O Projeto PROCON na rua necessita de 01 (uma) multifuncional em uma van (automóvel), totalmente adaptada para atender a população nos bairros, serve para impressão e cópia de documentos, relatórios, entre outras.
- 1.2.16. O software de gerenciamento e contabilização será utilizado pela administração da Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS, aonde serão

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

computadas as páginas, os usuários que estão utilizando e quando estão sendo impressas, além de poder visualizar as atividades, como arquivos em geral. Esse software visa facilitar o controle mensal da franquia como reduzir o consumo de papeis.

### 1.3. CLASSIFICAÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO COMO SOLUÇÃO DE TIC (Decreto n. 15.477/2020, Art. 5º, Parágrafo Único):

- 1.3.1. O Decreto Estadual n. 15.477 de 20 de julho de 2020, em seu Art. 2º, XI, assim considera: “XI Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC): conjunto de bens e/ou de serviços que apoiam processos de negócio, mediante a conjugação de recursos, processo e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações”.
- 1.3.2. Em virtude disto, *o entendimento acerca da conceituação apresentada se baseia na utilização de bens (hardware), sistemas de informação (software) e/ou serviços de TIC, tendo como finalidade o processamento de dados e informações digitais para o alcance dos resultados pretendidos pela contratação.*
- 1.3.3. Considerando que a solução em estudo engloba elementos com as características descritas acima, de modo a atender à necessidade que a desencadeou, pode-se afirmar que esta contratação compreende uma solução de tecnologia, e assim sendo deverá seguir as diretrizes estabelecidas no Decreto Estadual supracitado.

## 2. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Art. 8º, II)

### 2.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.1):

- 2.1.1. Recursos de impressão, digitalização e reprografia através de equipamentos multifuncionais, dotados de capacidade/porte de produção conforme necessidades das Unidades, para os tipos monocromático e policromático, com suporte a papel de tamanho carta e A4;
- 2.1.2. Recursos de gestão e contabilização de produção dos equipamentos multifuncionais, com capacidade de gestão do perfil de consumo e geração de relatórios com a produção realizada nos equipamentos fornecidos.
- 2.1.3. Recursos de gerenciamento de dispositivos, com capacidade de monitoramento e configuração dos equipamentos fornecidos.
- 2.1.4. Serviços de implantação e treinamento contínuo do Sistema de Gerenciamento Eletrônico de Documentos;
- 2.1.5. Disponibilização de todo o material de consumo, inclusive papel, conforme quantitativo estimado para cada Unidade.

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

2.1.6. Serviços de instalação, manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de peças e componentes necessários à manutenção.

### **2.2. REQUISITOS LEGAIS (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.2):**

2.2.1. A contratação em pauta sujeita-se à legislação pertinente, mormente aos diplomas a seguir elencados, bem como às demais normas gerais que se apliquem.

2.2.2. Leis Federais:

2.2.2.1. Lei n.º 8.666/93: Institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

2.2.2.2. Lei nº 10.520/2002: Institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

2.2.3. Decretos:

2.2.3.1. Decreto n. 15.477 de 20 de julho de 2020, dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), pelos órgãos da administração direta, pelas autarquias e pelas fundações do poder executivo estadual, e dá outras providências.

### **2.3. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.3):**

2.3.1. Durante o prazo de vigência do contrato, a CONTRATADA deverá garantir a atualização tecnológica necessárias para a prestação dos serviços.

2.3.2. As atualizações de programas deverão cobrir todos os programas (software e firmware) de propriedade da CONTRATADA e incluir o fornecimento de correções (patches) e novas versões/revisões/distribuições (releases) assim que o fabricante as torne disponíveis.

2.3.3. Entende-se por atualização de programas qualquer correção, pequena modificação, aperfeiçoamento (update), ou desenvolvimento de nova versão (upgrade) efetuado pelo fabricante para os produtos em questão.

2.3.4. Das especificações dos equipamentos necessários na contratação.

#### **2.3.4.1. Equipamento Tipo 1:**

2.3.4.1.1. Multifuncional Laser/Led Monocromática nova, de primeiro uso e em linha de fabricação;

2.3.4.1.2. Velocidade de impressão de, no mínimo, 50 ppm;

2.3.4.1.3. Suportar resolução de impressão de 1200 x 1200 dpi;

2.3.4.1.4. Funções de impressão, digitalização e cópia;

2.3.4.1.5. Capacidade de papel A4 para, no mínimo, 650 folhas;

2.3.4.1.6. By-pass de, no mínimo, 100 folhas;

2.3.4.1.7. Saída de papel de, no mínimo, 250 folhas;

2.3.4.1.8. Suportar ciclo mensal de 150.000 páginas;

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

- 2.3.4.1.9. Suportar impressão duplex frente e verso automático;
- 2.3.4.1.10. Possuir alimentador de originais frente e verso com passagem única com capacidade para, no mínimo, 100 folhas;
- 2.3.4.1.11. Primeira impressão de, no máximo, 6,5 segundos;
- 2.3.4.1.12. Suportar linguagens de impressão PCL6 e PS3;
- 2.3.4.1.13. Possuir painel sensível ao toque de, pelo menos, 8 polegadas em linguagem português BR;
- 2.3.4.1.14. Possuir recurso de cópia com 1 toque;
- 2.3.4.1.15. Processador de, no mínimo, 1.200 MHz;
- 2.3.4.1.16. Memória de, no mínimo, 1.25 GB;
- 2.3.4.1.17. HD de, no mínimo, 250 GB;
- 2.3.4.1.18. Possuir grampeador incluso no equipamento;
- 2.3.4.1.19. Possuir interfaces: USB 2.0, rede gigabit 10/100/1000, Wi-Fi IEEE802.11 b/g/n;
- 2.3.4.1.20. Suportar resolução de digitalização de 600 x 600 dpi;
- 2.3.4.1.21. Possuir catálogo de endereços: LDAP, local e discagem abreviada;
- 2.3.4.1.22. Suportar destinos: e-mail, internet, SMTP, SMB, FTP;
- 2.3.4.1.23. Suportar digitalização duplex colorida e P&B;
- 2.3.4.1.24. Suportar digitalização para formatos de arquivos padrão: TIFF, JPEG, PDF (compacto, localizável, criptografado, assinatura digital), PDF pesquisável com OCR nativo;
- 2.3.4.1.25. Suportar as seguintes funções de digitalização: auto orientação, alinhamento automático, recorte automático, sensor ultrassônico (detecção de dupla alimentação) e digitalização em nuvem;
- 2.3.4.1.26. Suportar ajustes nas opções de visualização e reorganização, permitindo selecionar, girar, inserir ou remover páginas do documento;
- 2.3.4.1.27. Possibilitar a visualização de duas páginas e de miniatura;
- 2.3.4.1.28. Permitir girar a página 180°
- 2.3.4.1.29. Suportar os protocolos de comunicação: FTP (TCP/IP), SMB (TCP/IP), SMTP, POP3;
- 2.3.4.1.30. Suportar tamanho do papel de, no mínimo, A6 até ofício, com gramatura de, no mínimo, 60 a 199 g/m<sup>2</sup>;
- 2.3.4.1.31. Suportar impressão móvel: Apple AirPrint e Google CloudPrint;
- 2.3.4.1.32. Compatibilidade com sistema operacional: Windows 10, 8, 7, XP, Server 2003 / 2008;
- 2.3.4.1.33. Suportar gerenciamento de trabalho para, no mínimo, 100 usuários.

### **2.3.4.2. Equipamentos Tipo 2:**

- 2.3.4.2.1. Multifuncional Laser/Led Monocromática nova, de primeiro uso e em linha de fabricação;
- 2.3.4.2.2. Velocidade de impressão de, no mínimo, 40 ppm;

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

- 2.3.4.2.3. Suportar resolução de impressão de 1200 x 1200 dpi;
- 2.3.4.2.4. Funções de impressão, digitalização e cópia;
- 2.3.4.2.5. Suportar ciclo mensal de 80.000 páginas;
- 2.3.4.2.6. Memória de, no mínimo, 512 MB;
- 2.3.4.2.7. Processador de, no mínimo, 1.200 MHz;
- 2.3.4.2.8. Possuir painel com tela sensível ao toque de, no mínimo, 2,7 polegadas;
- 2.3.4.2.9. Possuir interfaces: USB acesso fácil, USB host 2.0, ethernet gigabit 10/100/1000, Wi-Fi;
- 2.3.4.2.10. Primeira impressão de, no máximo, 6,3 segundos;
- 2.3.4.2.11. Suportar linguagens de impressão: PCL6, PCL5c, emulação postscript 3, PDF, URF, office nativo, PWG raster;
- 2.3.4.2.12. Possuir recurso de impressão segura
- 2.3.4.2.13. Velocidade de cópia de, no mínimo, 40 ppm;
- 2.3.4.2.14. Primeira impressão de, no máximo, 6,3 segundos;
- 2.3.4.2.15. Suportar resolução de cópia de 600 x 600 dpi;
- 2.3.4.2.16. Suportar redução/ampliação de, pelo menos, 25 ~ 400%;
- 2.3.4.2.17. Suportar cópias múltiplas de, pelo menos 1 ~ 999;
- 2.3.4.2.18. Suportar digitalização para formatos de arquivos padrão: PDF, JPG, TIFF; OCR (PDF pesquisável) nativo;
- 2.3.4.2.19. Suportar resolução de digitalização de 1.200 x 1.200 dpi;
- 2.3.4.2.20. Suportar destinos: e-mail, pasta de rede, USB, computador;
- 2.3.4.2.21. Suportar tamanhos (vidro) de, no mínimo, 216 x 297mm e tamanho (ADF) de, no mínimo, 216 x 356mm;
- 2.3.4.2.22. Velocidade de digitalização de, no mínimo, 46 ipm;
- 2.3.4.2.23. Possuir gaveta by-pass para, no mínimo, 100 folhas, que suporte gramatura de, no mínimo, 60 a 200 g/m<sup>2</sup>;
- 2.3.4.2.24. Possuir gaveta principal para, no mínimo, 250 folhas, que suporte gramatura de, no mínimo, 60 a 120 g/m<sup>2</sup>;
- 2.3.4.2.25. Saída de papel de, no mínimo, 150 folhas.

### **2.3.4.3. Equipamentos Tipo 3:**

- 2.3.4.3.1. Multifuncional A3 digital em cores nova, de primeiro uso e em linha de fabricação;
- 2.3.4.3.2. Funções de impressão, cópia e digitalização;
- 2.3.4.3.3. Possuir placa de rede instalada;
- 2.3.4.3.4. Velocidade de impressão de, no mínimo, 40 ppm (A4 / Carta);
- 2.3.4.3.5. Primeira impressão de, no máximo, 9 segundos;
- 2.3.4.3.6. Suportar resolução mínima de impressão de 1200 x 1200 dpi;
- 2.3.4.3.7. Possuir painel sensível ao toque colorido, com tamanho de, no mínimo, 08 polegadas;

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

- 2.3.4.3.8. Suportar plataforma de desenvolvimento aberta que permita embarcar soluções como bilhetagem, pull printing, follow-you e retenção de trabalhos baseados em filas de impressão;
  - 2.3.4.3.9. Possuir recurso de impressão mediante senha (impressão segura);
  - 2.3.4.3.10. Suportar Bloqueio/Desbloqueio do painel com recursos AD (Active Directory);
  - 2.3.4.3.11. Suportar formatos de Papel : A4, A3 e Carta;
  - 2.3.4.3.12. Possuir alimentador automático de originais de, no mínimo, 250 folhas;
  - 2.3.4.3.13. Suportar alimentação do papel bandeja(s), com entrada de, no mínimo, 1000 folhas;
  - 2.3.4.3.14. Suportar linguagens de impressão: PCL6 e PS3;
  - 2.3.4.3.15. Compatibilidade com Windows 7, 8 e 10;
  - 2.3.4.3.16. Suportar digitalização duplex em única passagem sem intervenção do usuário;
  - 2.3.4.3.17. Suportar digitalização com correção do alinhamento da imagem de forma automática;
  - 2.3.4.3.18. Suportar destinos: e-mail e pasta, sem utilização de microcomputador;
  - 2.3.4.3.19. Suportar digitalização em preto/branco e colorida;
  - 2.3.4.3.20. Suportar digitalização para formatos de arquivos padrão: TIFF, JPEG e PDF, PDF-pesquisável (OCR) nativo;
  - 2.3.4.3.21. Suportar impressão duplex;
  - 2.3.4.3.22. Memória de, no mínimo, 7GB;
  - 2.3.4.3.23. Processador de, no mínimo, 1,2GHz;
  - 2.3.4.3.24. HD de, no mínimo, 500GB;
  - 2.3.4.3.25. Suportar ciclo mensal de cópia/impressão de, no mínimo, 300.000 (trezentas mil) páginas.
- 2.3.4.4. Equipamentos Tipo 4:**
- 2.3.4.4.1. Scanner com Tecnologia de Digitalização CCD ou CIS e iluminação LED novo, de primeiro uso e em linha de fabricação;
  - 2.3.4.4.2. Suportar ciclo diário de digitalizações em formato A4 de, no mínimo, 5.000 folhas;
  - 2.3.4.4.3. Possuir capacidade do ADF (automatic document feeder) de, no mínimo, 80 folhas (Carta/A4 com pelo menos 75 gr/m2);
  - 2.3.4.4.4. Velocidade de digitalização de, no mínimo, 40 ppm (Simplex) a uma resolução de, pelo menos, 200 e 300 dpi nos três modos: branco e preto, escala de cinzas e colorido;
  - 2.3.4.4.5. Velocidade de digitalização de, no mínimo, 80 ipm para documentos frente e verso (Duplex) a uma resolução de, pelo menos, 200 e 300 dpi nos três modos: branco e preto, escala de cinzas e colorido;
  - 2.3.4.4.6. Possuir interface de Conexão USB 3.1 ou superior;

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

- 2.3.4.4.7. Suportar resolução óptica de, pelo menos, 600 dpi;
- 2.3.4.4.8. Suportar resolução de saída de, no mínimo, 100, 200, 240, 300, 400, 600 e 1200 dpi;
- 2.3.4.4.9. Possuir alimentação automática para documentos com múltiplas folhas;
- 2.3.4.4.10. Suportar digitalização automática frente e verso (duplex) em uma única passada do original;
- 2.3.4.4.11. Possuir capacidade de aceitar papeis de tamanhos e gramaturas diferentes na mesma bandeja de entrada, incluindo cartões rígidos de até 1,25mm;
- 2.3.4.4.12. Possuir área de digitalização de, no mínimo, 216 mm x 297 mm (Carta e A4), permitindo inclusive cartões de PVC;
- 2.3.4.4.13. Possuir, no mínimo, 2 (dois) roletes no módulo de alimentação e 2 (dois) no módulo de separação de documentos, possibilitando a compensação automática da inclinação do papel;
- 2.3.4.4.14. Possuir sensor ultrassônico para detecção de dupla alimentação de documentos;
- 2.3.4.4.15. Suportar detecção automática de cor;
- 2.3.4.4.16. Compatibilidade com Windows 7, 8 e 10;
- 2.3.4.4.17. Possuir drivers compatíveis com: ISIS para Windows, TWAIN para Windows;
- 2.3.4.4.18. Suportar as seguintes funções via interface gráfica do driver TWAIN e ISIS:
  - 2.3.4.4.18.1. Detecção e eliminação automática de páginas em branco com ajuste de sensibilidade;
  - 2.3.4.4.18.2. Juntar as imagens da frente e do verso em uma única imagem;
  - 2.3.4.4.18.3. Permitir o preenchimento automático de bordas irregulares com a cor branca de fundo;
  - 2.3.4.4.18.4. Rotação automática do documento baseada no conteúdo;
  - 2.3.4.4.18.5. Recorte do tamanho exato do documento;
  - 2.3.4.4.18.6. Ajuste independente de cores RGB;
  - 2.3.4.4.18.7. Preenchimento automático de furos (hole removal em inglês), incluindo perfurações duplas e irregulares;
  - 2.3.4.4.18.8. Eliminação das cores vermelha, verde e azul;
  - 2.3.4.4.18.9. Detecção automática de cores;
  - 2.3.4.4.18.10. Ajuste de brilho e contraste;
- 2.3.4.4.19. Possuir software de captura orientado a lotes e documentos, que permita:
  - 2.3.4.4.19.1. Definir, no mínimo, 7 tarefas de digitalização pré-configuradas e selecionáveis através do painel de operação com display LCD seletor;
  - 2.3.4.4.19.2. Permitir a exibição dos nomes dos perfis de digitalização (personalizados por trabalho) para facilitar a utilização por parte do usuário;
  - 2.3.4.4.19.3. Mostrar as miniaturas das imagens digitalizadas durante o processo de captura;

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

- 2.3.4.4.19.4. Possibilitar que as imagens digitalizadas possam ser direcionadas para um diretório, e-mail, impressora local ou de rede, aplicativo, ferramenta GED/ECM, através de perfil pré-configurado e selecionável através do painel do scanner;
  - 2.3.4.4.19.5. Possuir os seguintes recursos de pós-digitalização: rotação, recorte, exclusão, alterar a ordem das páginas / das imagens, escolher o diretório para salvar as imagens;
  - 2.3.4.4.19.6. Suportar digitalização para formatos de arquivos padrão: PNG, TIFF, JPEG, BMP, RTF, PDF, PDF pesquisável, PDF com senha, PDF com MRC, DOC e XLS;
  - 2.3.4.4.19.7. Permitir utilizar uma folha em branco, código de barras ou informação do OCR como separador de documentos e Lotes;
  - 2.3.4.4.19.8. O software deve possuir interface em idioma Português;
- 2.3.4.5. **Software de Gestão e Integração de Todos os Equipamentos de Impressão:**
- 2.3.4.5.1. Todas as informações gerenciadas pelo software, deverão ser visualizadas de forma organizada, centralizadas e com acesso disponibilizado através de login e senha.
  - 2.3.4.5.2. O software deverá monitorar em tempo real, todos os equipamentos acompanhando seu status e informando quaisquer requisições de troca de suprimentos, incluindo os níveis (%) disponíveis destes suprimentos e os consumíveis e sua vida útil restante (%), alertas para eventuais problemas, quando informados pelo equipamento, assim como informes de substituições não programadas de suprimentos.
  - 2.3.4.5.3. Deverá emitir alertas com informações precisas sobre o requerente, como o modelo do equipamento, endereço de rede, as características do suprimento ou consumível a ser substituído, ou problema detectado.
  - 2.3.4.5.4. Os alertas deverão automaticamente, gerar requisições. Estas requisições deverão conter as informações do alerta, além da localização física detalhando do setor e responsável, quando configurados, com espaço destinado para o follow-up do atendimento.
  - 2.3.4.5.5. O software deverá permitir através de acesso web, canal para abertura de solicitações de assistência técnica e/ou suprimentos, contendo formulário para preenchimento do defeito/solicitação a ser relatado.
  - 2.3.4.5.6. O software deverá permitir através do painel do cliente, contato via CHAT de comunicação com os setores de suporte.
  - 2.3.4.5.7. Deverá emitir requisições, divididas por categoria, para troca de suprimentos e para troca de consumíveis e assistência técnica. Posteriormente, estas requisições deverão ser automaticamente endereçadas aos setores específicos.

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

2.3.4.5.8. Para uma maior segurança e assegurando o envio e recebimento destas requisições, o software deverá possibilitar o envio destas requisições através dos seguintes meios:

2.3.4.5.8.1. Via e-mail, através de uma listagem pré-estabelecida de endereços de e-mail, das pessoas envolvidas no processo.

2.3.4.5.9. O software, também será responsável pela coleta automática dos contadores físicos, das páginas extraídas dos equipamentos de impressão, e o envio destas informações.

2.3.4.5.10. O software deve gerar relatórios gerenciais e gráficos, no intervalo dos períodos predefinidos (dias, meses, anos, etc.), contendo o mínimo exigido a seguir:

2.3.4.5.10.1. Relatório de Faturamento por período em tela em Excel, contendo páginas extraídas pelos equipamentos.

2.3.4.5.10.2. Relação em tela de consumíveis em tempo real, de todos os equipamentos de impressão, contendo marca, modelo, endereço de rede, nome do departamento, contadores físicos de página, percentual do nível de suprimento disponível no equipamento, percentual de vida útil restante dos consumíveis: cilindro, unidade de fixação (fusor), quando estes dados forem apresentados pelos equipamentos.

2.3.4.5.10.3. Relatório em tela de incidentes e alertas gerados e capturados pelo software, podendo ser filtrados pelo tipo de ocorrência, além do período.

2.3.4.5.10.4. Relatório em tela de troca de suprimentos, dos equipamentos de impressão.

2.3.4.5.10.5. Relatório em tela de troca não programada, informando o nível (%) de suprimento restante ou vida útil restante do consumível no momento da troca.

### 2.3.4.6. **Software para Gerenciamento e Controle de Bilhetagem:**

2.3.4.6.1. Possibilitar aplicação de restrições definidas pelo DTIC para os trabalhos de impressão processados no spool do sistema operacional;

2.3.4.6.2. Suportar contabilização em ambientes que não possuam servidor de impressão, e que imprimem diretamente do computador para a impressora, através de agente fornecido em pacote MSI com suporte à instalação automática através de políticas de grupo do Active Directory;

2.3.4.6.3. Possibilitar o gerenciamento centralizado de múltiplos servidores de impressão;

2.3.4.6.4. Executar a bilhetagem de filas de impressão USB.

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

- 2.3.4.6.5. Realizar o registro de dados de forma online, no momento que o trabalho de impressão for processado no spool do computador de origem ou servidor de impressão.
- 2.3.4.6.6. Gravar os dados localmente, de forma off-line, com posterior envio automático ao servidor principal, no caso de haver alguma interrupção da comunicação com este servidor.
- 2.3.4.6.7. Remover da contabilização trabalhos que sejam excluídos na fila de impressão antes de serem encaminhados para o monitor da porta.
- 2.3.4.6.8. Possibilitar o reconhecimento das impressoras instaladas no sistema operacional sem necessidade de cadastro ou sincronização.
- 2.3.4.6.9. Fazer distinção de páginas coloridas, e preto e branco em trabalhos de impressão PCL6.
- 2.3.4.6.10. Não causar impacto nas instalações existentes, modificando drivers de impressão, monitores de porta, configuração de impressoras ou outros recursos da rede.
- 2.3.4.6.11. Disponibilizar informações do hardware de impressoras de rede com suporte a SNMP (MAC address), modelo, número de série, contador físico, expondo eventuais divergências da produção física com a contabilização realizada nas filas do sistema operacional.
- 2.3.4.6.12. Registrar a quantidade de cópias feitas no painel das multifuncionais, atribuindo-as no relatório ao mesmo login utilizado pela pessoa para realizar impressão no computador.
- 2.3.4.6.13. Estornar da contabilização páginas canceladas no painel da impressora, ou páginas que não foram impressas, para impressoras de rede com suporte a SNMP.
- 2.3.4.6.14. Possibilitar a vinculação por centros de custo para fins de rateio dos trabalhos impressos a: usuários, grupos de segurança, impressoras e Unidades Organizacionais do Active Directory.
- 2.3.4.6.15. Possibilitar o arquivamento dos trabalhos impressos para posterior visualização e conferência do documento (Filas de impressão PCL, PostScript, EMF e XPS).
- 2.3.4.6.16. Possibilitar a identificação do usuário que efetuou a impressão, através de geração automática de marca d'água no rodapé de cada página do documento impresso, em impressoras com suporte a PCL6.
- 2.3.4.6.17. Possuir recursos de cotas de impressão com os seguintes recursos mínimos:
  - 2.3.4.6.17.1. Impedir o envio de trabalhos pelo usuário, quando for atingido o limite de sua cota, isto é, se não existir saldo suficiente para imprimi-los completamente.
  - 2.3.4.6.17.2. Permitir definir a periodicidade das cotas em número de meses.
  - 2.3.4.6.17.3. Possibilitar a definição de cotas para: usuários, grupos e centros de custo.
  - 2.3.4.6.17.4. Possibilitar a definição de uma cota padrão para novos usuários.

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

- 2.3.4.6.17.5. Possibilitar a definição de impressoras livres de limitação por cota.
- 2.3.4.6.17.6. Enviar mensagens, ou e-mail ao usuário que solicitou a impressão, ou para o responsável por um centro de custo quando o saldo de sua cota atingir um determinado percentual, ou o próprio limite da cota.
- 2.3.4.6.17.7. Enviar e-mail para o responsável por um centro de custo ou grupo de usuários quando o saldo de um membro estiver abaixo de um determinado percentual da cota.
- 2.3.4.6.17.8. Disponibilizar para os usuários finais, recurso que possibilita a exibição de informações referentes as cotas a ele associadas.
- 2.3.4.6.17.9. Possuir recursos de auditoria para verificações de alterações de cotas.
  
- 2.3.4.6.18. Possibilitar a limitação de impressões coloridas para determinados usuários.
- 2.3.4.6.19. Possibilitar o bloqueio de impressões que não estiverem utilizando modo duplex para determinados usuários.
- 2.3.4.6.20. Permitir exigir uma confirmação da impressão para determinados usuários, com uma mensagem definida pela administração municipal, com suporte a formatação de fonte, negritos, cor e uso de parâmetros: custo da impressão, consumo de árvores, emissão de CO2e, quota e saldo dos usuários.
- 2.3.4.6.21. Permitir a configuração de retenção ou exclusão de trabalhos que não foram impressos devido a algum tipo de restrição.
- 2.3.4.6.22. Permitir solicitar a senha do próprio usuário, ou dados de autenticação de um usuário diferente, através de um pop-up na sua estação de trabalho, a cada impressão.
- 2.3.4.6.23. Possuir notificações para o usuário que solicitou a impressão (e-mail e mensagem pop-up na estação de trabalho) informando sobre a impossibilidade de impressão devido a algum tipo de restrição.
- 2.3.4.6.24. Possuir integração com o Microsoft Active Directory, permitindo localizar usuário por nome, ou navegando através das Unidades Organizacionais pré-definidas.
- 2.3.4.6.25. Reconhecer os usuários locais do Active Directory ou LDAP do qual faça parte sem a necessidade de cadastro ou sincronização.
- 2.3.4.6.26. Fornecer Administrador da Ferramenta para realizar configurações nas impressoras, atribuir cotas, realizar cadastros, etc, em aplicativo nativo da plataforma Windows, com possibilidade de instalação para administração remota a partir de qualquer computador.
- 2.3.4.6.27. Permitir a publicação de relatórios para consulta (Ex: listagem de cada trabalho impresso, custos de impressão por centros de custo, totalizações por impressora, totalizações por usuário, entre outros) através de navegador web.
- 2.3.4.6.28. Possuir controle de acesso, com níveis diferenciados para visualização dos relatórios.

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

- 2.3.4.6.29. Possuir relatórios detalhados, sumários e gráficos pré-formatados, permitindo realizar filtragem de informações sobre os trabalhos impressos e informações sobre os equipamentos em uso.
- 2.3.4.6.30. Possibilitar a exportação dos relatórios nos seguintes formatos: PDF, XLS, CSV, DOC e RTF.
- 2.3.4.6.31. Possibilitar o encaminhamento de forma automática e periódica dos relatórios por e-mail para determinados usuários, com filtros pré-definidos.
- 2.3.4.6.32. Possibilitar a personalização dos cabeçalhos dos relatórios emitidos (Nome e logotipo da empresa).
- 2.3.4.6.33. Possibilitar informar o custo da página impressa, permitindo diferenciar por tamanho de papel, impressão colorida, e duplex.
- 2.3.4.6.34. Ser totalmente compatível com Microsoft Windows Server 2003, 2012 e 2016, e estações Windows XP, Vista, 7 e 10 em suas versões PRO.
- 2.3.4.6.35. Deverá ser oferecido no idioma português brasileiro (Software, manuais e toda documentação técnica).
- 2.3.4.6.36. Deverá armazenar os seus dados de controle, e informações referentes à gestão, em um banco de dados relacional SQL Server ou Oracle ou Postgree.

### **2.3.4.7. Software de Gestão Eletrônica de Documentos**

- 2.3.4.7.1. Deverá ser fornecido 5 licenças, permitindo o acesso simultâneo dos usuários para consulta e indexação de documentos. Possuindo as seguintes especificações mínimas:

- a) Integração com Microsoft Office;
- b) Integração com Certificado Digital;
- c) Integração com banco de dados externo;
- d) Parametrização de metadados para classificar os documentos de forma hierárquica;
- e) Utilização de listas de opções em cada metadado, de maneira a auxiliar a busca dos documentos.
- f) Pesquisa nos metadados e no conteúdo de cada documento;
- g) Controle da temporalidade documental (Records Management);
- h) Gestão das solicitações de empréstimos e devoluções de documentos, incluindo os prazos envolvidos nessas atividades;
- i) Integração com os escâneres permitindo a importação de documentos para o GED;
- j) Atribuir a usuários, grupo de usuários ou perfis, privilégios e autorização de acesso a documentos, registros e processos;
- k) Controlar o acesso aos documentos, registros e processos por meio de regras baseadas em níveis hierárquicos de segurança;
- l) Contemplar registros de logs (trilhas de auditoria) para permitir auditorias por meio de acessos por usuários com perfil definido, registrando - pelo menos - usuário, hora, data, ação e detalhamento da ação;

- 2.3.4.7.2. A digitalização atenderá os seguintes requisitos:

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

- a) Digitalização em preto e branco, em escala de cinza, ou colorido, a depender do tipo de documento digitalizado;
- b) Qualidade mínima de 200 dpi
- c) Reconhecimento óptico de caracteres (OCR) tornando um arquivo com conteúdo pesquisável
- d) Geração de arquivos em PDF pesquisável (Portable Document Format - PDF/A (padrão ISSO para PDF/A-1b)
- e) Os documentos deverão ser digitalizados em modo duplex (frente e verso) com leitura simultânea dos dois lados
- f) No controle de qualidade das imagens geradas serão observados os seguintes requisitos, para todos os documentos, considerando-se a frente e o verso de cada folha:
- g) legibilidade da imagem capturada
- h) completude e fidedignidade da imagem capturada
- i) reconhecimento óptico de caracteres (OCR);

### **2.4. REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.4):**

2.4.1. Não se aplica.

### **2.5. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.5):**

- 2.5.1. Esses equipamentos serão distribuídos, conforme sua demanda da quantidade de serviços administrados em toda a Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS .
- 2.5.2. Os itens deverão ser entregues na embalagem original, em perfeito estado, sem sinais de violação, sem indícios de umidade, sem inadequação de conteúdo a fim de garantir sua integridade. Devendo estar acompanhado do manual do usuário, com uma versão em português e da relação da rede de assistência técnica autorizada.
- 2.5.3. As máquinas e equipamentos ofertados deverão ser entregues de forma a não serem danificados durante as operações de transporte e descarga no local da entrega.
- 2.5.4. A contratada deverá providenciar a substituição das máquinas e equipamentos se estiverem em desacordo com as especificações contidas no Termo de Referência e seus anexos, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar da notificação formal da contratante, sendo o ônus de todas as despesas da contratada, inclusive da retirada do objeto não aceito.
- 2.5.5. Fornecer, para emprego na assistência técnica e manutenção dos equipamentos, somente material de primeira, de qualidade e original, executando os serviços com esmero e perfeição;
- 2.5.6. Todas as despesas relativas à entrega e transporte das máquinas e equipamentos ofertados, bem como todos os impostos, taxas e demais despesas decorrentes da presente licitação, correrão por conta exclusiva da contratada.

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

- 2.5.7. Efetuar treinamento dos servidores que irão operar os equipamentos, no ato de sua instalação, devendo também, realizar treinamento no decorrer do contrato, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, fornecendo inclusive os manuais de operação dos equipamentos ou instrumentos equivalentes;
- 2.5.8. Entregar, no ato da instalação das máquinas, manual em português, impresso e
- 2.5.9. Instalação do Servidor de Gerenciamento Eletrônico de Documentos;
- 2.5.10. Implantação e treinamentos relativos ao software de Gerenciamento Eletrônico de Documentos.
- 2.5.11. Levantamento e parametrização da estrutura documental (classificação do documento e seus respectivos metadados), configuração dos perfis de acesso aos documentos por usuário, bem como a capacitação de todos os usuários que utilizarão o serviço.
- 2.5.12. Preparação, digitalização, controle de qualidade e indexação das imagens no Software de Gerenciamento Eletrônico de Documento (GED), utilizando os equipamentos escaners, com suporte técnico e operacional para equipe que irá fazer a operação.
- 2.5.13. Preparação dos documentos com retirada de grampos, colchetes, cliques, capas e demais materiais que possam prejudicar a captura de imagens. Na preparação deve-se verificar também a necessidade de limpeza dos documentos, bem como de pequenos reparos, em caso de folhas amassadas, rasgadas ou dobradas;
- 2.5.14. Após o processo de digitalização, os documentos serão indexados de acordo com a classificação e metadados de cada classe documental.
- 2.5.15. Os metadados serão definidos junto a Secretaria, limitado a quantidade de 3 (três) metadados para cada classe documental.
- 2.5.16. Após a digitalização, a conferência do trabalho executado e da indexação, os documentos físicos deverão ser remontados em sua configuração original.
- 2.5.17. encadernado, na quantidade de 01 (um) exemplar por máquina.
- 2.5.18. Local de entrega: Rua 13 de junho nº 930, Centro – Campo Grande/MS.

### **2.6. REQUISITOS TEMPORAIS (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.6):**

- 2.6.1. O prazo para entrega será de no máximo de 10 (dez) dias úteis/corridos contados do recebimento da nota de empenho, assinatura do contrato ou instrumento equivalente.
- 2.6.2. Garantia de funcionamento dos equipamentos pelo período de vigência do contrato a partir da data do recebimento definitivo do serviço, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

2.6.3. Contratada deverá realizar manutenções preventivas e corretivas nos equipamentos, de forma a deixá-los operacionais por todo o prazo de vigência do contrato.

### 2.7. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.7):

#### 2.7.1. Fornecimento de todo material de consumo

2.7.1.1. A solução a ser viabilizada deverá considerar o fornecimento de todo o material de consumo, inclusive papel, cartucho e toner, cilindro e outros necessários para o bom funcionamento dos equipamentos, que deverão ser originais (não sendo aceitos recargas, remanufaturados e similares).

#### 2.7.2. Manutenção e suporte técnico:

2.7.2.1. A solução a ser viabilizada deverá considerar o fornecimento de todo o material de consumo, inclusive papel, cartucho e toner, cilindro e outros necessários para o bom funcionamento dos equipamentos, que deverão ser originais (não sendo aceitos recargas, remanufaturados e similares).

2.7.2.2. A manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos será de responsabilidade da CONTRATADA, sem qualquer ônus para o Órgão CONTRATANTE, devendo o serviço ser realizado no horário compreendido entre 8:00hs e 18:00 hs, de segunda a sexta-feira, exceto dias feriados.

2.7.2.3. A manutenção preventiva será realizada conforme calendário a ser ajustado entre a CONTRATADA e o Órgão CONTRATANTE, tendo por objetivo prevenir ocorrência de quebras ou defeitos dos equipamentos, de modo a conservá-los em perfeito estado de funcionamento. Esses serviços deverão ser realizados nos locais em que os equipamentos estejam instalados.

2.7.2.4. A manutenção corretiva tem por objetivo sanar falhas ou defeitos de funcionamento dos equipamentos e/ou do sistema de gerenciamento de impressão, de modo a solucionar o problema e colocá-los em operação no menor tempo possível.

2.7.2.5. A CONTRATADA é a única e exclusiva responsável pela manutenção preventiva dos equipamentos objeto desta contratação, devendo ser realizada periodicamente e obedecendo às recomendações do Manual de Operação de cada equipamento, ficando estabelecida a seguinte frequência mínima, sem se limitar a ela e aos serviços abaixo descritos:

2.7.2.6. Fazer revisão do equipamento por ocasião da troca de suprimentos;

2.7.2.7. Verificar o estado geral de conservação dos equipamentos e providenciar substituição dos mesmos sempre que for necessário;

2.7.2.8. Providenciar revisão geral de todos os itens previstos no Manual de Operações de acordo com a recomendação do fabricante;

2.7.2.9. Efetuar as revisões periódicas, observando as recomendações do fabricante.

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

2.7.2.10. A manutenção corretiva deverá ocorrer:

- a) Sempre que necessário para substituição de um componente do equipamento por desgaste ou quebra do mesmo;
- b) Sempre que surgirem falhas ou defeitos na impressão (riscos nas cópias, áreas brancas, etc.).
- c) Mediante ao registro de chamado técnico.

2.7.2.11. A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento da manutenção corretiva após a notificação por parte da CONTRATANTE, respeitando os horários definidos no Setor.

2.7.2.12. Para a solução de problemas deverá ser aberto um chamado técnico, a ser efetuado pelo representante do órgão CONTRATANTE, por meio de telefone, fax ou e-mail, endereçado ao preposto da CONTRATADA, devendo o representante do órgão CONTRATANTE, para fins de preenchimento do documento de abertura de chamado técnico, que será realizado pelo preposto da CONTRATADA, prestar no mínimo as seguintes informações:

- a) Identificação dos equipamentos;
- b) local onde os equipamentos estão instalados;
- c) defeito/ocorrência observada;
- d) nome do responsável pela solicitação e numero do telefone para contato e nome do responsável local.

2.7.2.13.. Devendo a CONTRATADA nesse período solucionar o problema que causou a inoperância do equipamento ou substituí-lo por outro de iguais características.

2.7.2.14. A CONTRATADA será responsável pelo monitoramento do ambiente operacional de impressão, atuando de forma pró-ativa, executando os serviços de manutenção preventiva e corretiva, promovendo os ajustes e substituições ou correções que se fizerem necessárias.

### **2.8. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.8):**

- 2.8.1. Capacitar no mínimo 02 (dois) técnicos designados pela CONTRATANTE para operação e administração da solução de gerência, sendo a carga horária de no máximo 04 horas para treinar os mesmos no uso do software de contabilização de recursos dos equipamentos e operação e administração dos equipamentos contratados.
- 2.8.2. Esses funcionários serão os responsáveis pelo monitoramento, gestão e aprovação dos relatórios de bilhetagem a serem gerados pela respectiva ferramenta através do especialista da prestadora do serviço.
- 2.8.3. . A capacitação deverá ser realizada em local indicado pela CONTRATANTE;
- 2.8.4. A Contratada deverá fornecer o material (apostila, manual de utilização) em meio digital;

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

2.8.5. Capacitar no mínimo 5 (cinco) operadores designados pela CONTRATANTE para operacionalização do Software de GED, repassando todo conhecimento necessário para que a equipe possa desempenhar o trabalho de forma eficiente e pro ativa.

### 2.9. REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.9):

2.9.1. Gerente de Gestão de Contrato: profissional de nível superior; comprovação de atuação de gestão em fornecimento de serviços relacionados ao objeto;

2.9.2. Gerente Técnico: técnico de nível superior; comprovação de atuação técnica em fornecimento de serviços relacionados ao objeto;

2.9.3. Operadores de Suporte Remoto (Help Desk): : técnico de nível médio; comprovação de atuação técnica em fornecimento de serviços relacionados ao objeto;

2.9.4. Técnicos de Suporte Presencial: técnico de nível médio; comprovação de atuação técnica em fornecimento de serviços relacionados ao objeto;

2.9.5. Estas comprovações deverão ser feitas prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da assinatura do(s) contrato(s).

### 2.10. REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.10):

2.10.1. As empresas participantes deste pregão comprovarão a aptidão para executar o objeto deste certame por meio da apresentação do (s) seguinte (s) documento (s):

2.10.2. Atestado (s) de Capacidade Técnica, fornecido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem desempenhos anteriores ou atuais de forma satisfatória, compatíveis em característica, quantidade e prazos com o objeto desta licitação;

2.10.3. Em relação à CAPACIDADE TÉCNICA PROFISSIONAL, as empresas participantes deverão apresentar:

2.10.4. Comprovação da licitante de possuir em seu quadro permanente, na data prevista para entrega da proposta, no mínimo 01 (um) profissional de nível superior ou outro devidamente reconhecido pela entidade competente (CREA) detentor de atestado de responsabilidade técnica para execução de serviço de características do objeto licitado: Serviços técnicos ou de engenharia de rede de computadores.

2.10.5. Certificado ou declaração emitida pelo fabricante das impressoras e multifuncionais, que comprove o treinamento do (s) técnico (s), apto (s) a realizarem o suporte ou assistência técnica autorizada do produto ofertado.

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

2.10.6. Para comprovação de vínculo que se trata no item anterior deverá ser apresentado Carteira de Trabalho, Contrato de Trabalho e ou Ficha de Registro de Empregado acompanhado da GFIP, emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, que demonstrem a identificação do profissional.

2.10.7. Registro ou Inscrição da licitante junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA, comprovando a sua habilitação legal para o exercício das atividades pertinentes ao objeto da licitação, com certidão válida para data do certame.

2.10.8. A comprovação do Gerente de Contratos, Gerente Técnico e Gerente de Projetos se dará com a apresentação do Certificado de Conclusão de Curso de Nível Superior, das respectivas áreas. Gerente de Contratos e Gerente de Projetos, qualquer formação ou especialização na área de gestão administrativa, e Gerente Técnico qualquer formação ou especialização na área de TI.

### 2.11. REQUISITOS DE METOLOGIA DE TRABALHO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.11):

2.11.1. CONTRATADA deverá descrever a metodologia de implantação com informações de como as impressoras serão instaladas, bem como a quantidade de profissionais empregados para os pontos indicados na visita técnica;

2.11.2. Indicação da organização da equipe de implantação, no que se refere as funções de execução e de gestão do projeto de implantação, bem como o método empregado.

### 2.12. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.12):

2.12.1. Fica a CONTRATADA responsável em observar e cumprir as diretrizes de segurança da informação instituídas pelo Estado de Mato Grosso Sul, por meio das resoluções do SGI

2.12.2. Por se tratar de contratação que possibilita acesso a informações institucionais da CONTRATANTE, deve ser formalizado Termo de Confidencialidade entre as partes, visando garantir a integridade, confidencialidade, autenticidade e sigilo das informações;

### 2.13. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.13):

2.13.1. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas relativas a troca e destinação final de toner, papel, revelador, cilindro, e demais suprimentos, necessários ao fiel cumprimento do objeto contratado. Assim, a CONTRATADA ficará responsável pelo devido recolhimento dos suprimentos utilizados, bem como dos resíduos dos processos de manutenção e limpeza dos equipamentos, que deverão ser tratados de forma ambientalmente adequada, respeitada a legislação ambiental.

## 3. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES PARA CONTRATAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Art. 8º, III)

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

3.1. A quantidade dos equipamentos: 19 (dezenove) Multifuncionais Laser Monocromáticos, 02 (duas) Multifuncional Laser/Led monocromática pequeno porte, 1 (uma) multifuncionais digital em cores, 2 (dois) escaners, softwares de gerenciamento e monitoramento e gestão de documentos, foi definida da seguinte forma:

3.1.1. Necessidade da Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS, que com atuação nesta capital e em toda a extensão territorial do Estado de Mato Grosso do Sul.

3.1.2. Quantidade de servidores/colaboradores na Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON MS, necessário para definição de quantidade de equipamentos por unidade a ser atendida.

3.1.3. Perfil de utilização, que estabelece:

3.1.3.1. A instalação de impressoras (equipamento de menor custo), onde não se faz necessário a utilização dos serviços de reprografia e de digitalização, e de multifuncionais onde estes são essenciais.

3.1.3.2. A instalação de multifuncionais coloridas (equipamento de maior custo) somente onde esta tecnologia é necessária.

3.1.3.3. A instalação de scanners, onde é necessária maior qualidade e/ou alto volume de digitalização de documentos, para atendimento a necessidades específicas, o que não é possível através de equipamentos multifuncionais.

3.1.4. O volume de papel e demais materiais de consumo foi definido da seguinte forma:

3.1.4.1. Comparativo dos anos anteriores, utilizados para estabelecer a média mensal de folhas a ser disponibilizada mensalmente para cada tipo de equipamento, conforme tabela a seguir:

<b>Item</b>	<b>Ano de 2018 (média mensal)</b>	<b>Ano de 2019 (média mensal)</b>
Equipamento Tipo 1	60.000	60.000
Equipamento Tipo 2	1.000	1.000
Equipamento Tipo 3	1.000	1.000
Equipamento Tipo 4	10.000	10.000

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

3.2. Abaixo se encontra a Memória de Cálculo, referente ao volume de franquia mensal, tipo e quantitativo de equipamentos por unidade a ser implantada:

9. Local	Quant.	Tipo	franquia
Atendimento	02	1	10.000
Assessoria Jurídica	01	1	5.000
Assessoria CGP	01	1	5.000
CAOF	01	1	5.000
<b>CAOF</b>	<b>01</b>	<b>3</b>	<b>1.000</b>
CIP	01	1	5.000
Cartório	01	1	5.000
Cartas	01	1	5.000
RH	01	1	5.000
PROCON na Rua	01	1	1.000
Segunda Instância	01	2	1.000
Gabinete	01	1	5.000
Gabinete	01	1	5.000
Fiscalização	01	2	1.000
Conciliação	01	1	5.000
Conciliação	01	1	5.000
Conciliação	01	1	5.000
Conciliação	01	1	5.000
Conciliação	01	1	5.000
Conciliação	01	1	5.000
Conciliação	01	1	5.000
Gabinete	02	4	5.000
Gabinete	03	Software	-

#### 4. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES EXISTENTES (Decreto n. 15.477/2020, Art. 8º, IV)

4.1. Dentro do presente estudo, foram analisados processos de contratações semelhantes feitas por outros órgãos e entidades, por meio de consultas a outros editais, com a finalidade de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendessem às necessidades, e as que foram identificadas foram incorporadas nesta contratação em análise.

4.2. Foram analisadas as seguintes alternativas para atendimento às necessidades elencadas:

4.2.1. **Cenário (1) – Outsourcing de Impressão:** trata-se da terceirização integral da solução por meio de fornecimento de todos os bens e serviços (outsourcing), incluindo a instalação, manutenção, suporte técnico, suprimentos e materiais de consumo, com remuneração por item disponibilizado (equipamentos e licenças de software) contendo, para cada equipamento, sua franquia de uso de papel (monocromática e/ou colorida), conforme quantitativo de consumo mensal estimado;

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

- 4.2.2. **Cenário (2) – Aquisição da Solução e do Material de Consumo:** trata-se da aquisição de todos os equipamentos, das licenças de uso dos softwares e do material de consumo (papel, toners, cilindros, etc.) conforme quantitativo de utilização estimado, contratando ainda do fornecedor os serviços de instalação, e futuramente de manutenção e suporte técnico (quando expirada a garantia dos equipamentos);
- 4.2.3. **Cenário (3) – Locação da Solução e Aquisição do Material de Consumo:** trata-se da locação de todos os equipamentos e das licenças de uso dos softwares, incluindo a instalação, manutenção, suporte técnico, porém com a aquisição do material de consumo (papel, toners, cilindros, etc.) conforme quantitativo de utilização estimado.

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

4.3. A análise comparativa das soluções observou as seguintes diretrizes (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3):

<b>Diretriz</b>	<b>Cenário (1)</b>	<b>Cenário (2)</b>	<b>Cenário (3)</b>
Aderência aos padrões tecnológicos adotados pelo Estado <i>(Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.1)</i>	A solução atende aos padrões de tecnologia presentes no Estado.	A solução atende aos padrões de tecnologia presentes no Estado.	A solução atende aos padrões de tecnologia presentes no Estado.
Disponibilidade de solução de TIC similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública <i>(Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.2)</i>	Encontramos a utilização deste modelo de solução de TIC em diversos outros editais e contratos da Administração Pública.	Encontramos a utilização deste modelo de solução de TIC em diversos outros editais e contratos da Administração Pública.	Encontramos a utilização deste modelo de solução de TIC em diversos outros editais e contratos da Administração Pública.
Alternativas do mercado, inclusive quanto a existência de software livre ou gratuito <i>(Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.3)</i>	Não encontramos alternativas de mercado quanto a existência de software livre ou gratuito que atenda ao mesmo fim.	Não encontramos alternativas de mercado quanto a existência de software livre ou gratuito que atenda ao mesmo fim.	Não encontramos alternativas de mercado quanto a existência de software livre ou gratuito que atenda ao mesmo fim.
Aderência às regulamentações da ICP-Brasil e modelo eARQ <i>(Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.4)</i>	Não são necessárias as aderências às regulamentações e modelos citados.	Não são necessárias as aderências às regulamentações e modelos citados.	Não são necessárias as aderências às regulamentações e modelos citados.
Necessidades de adequação do ambiente <i>(Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.5)</i>	Não são necessárias adequação do ambiente para viabilizar a execução do contrato.	Não são necessárias adequação do ambiente para viabilizar a execução do contrato.	Não são necessárias adequação do ambiente para viabilizar a execução do contrato.
Diferentes modelos de prestação dos serviços <i>(Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.6)</i>	Este modelo preconiza a contratação de solução através dos conceitos atuais de IAAS e SAAS (infraestrutura como serviço e software como serviço). Tem	Este modelo estabelece a aquisição de toda a plataforma, agregando ao patrimônio os equipamentos e softwares, gerando estoque dos	Este modelo híbrido agrega a locação dos equipamentos e licenças de uso dos softwares, contudo mantém a gestão dos suprimentos, papel e

**Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

	sido amplamente utilizada, é estabelece a terceirização integral dos serviços.	materiais de consumo e mantém o encargo de gestão e controle da solução para o Estado.	demais materiais de consumo pelo Estado.
Diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características <i>(Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.7)</i>	Independente da solução a ser encontrada, todas deverão possuir especificação e características semelhantes.	Independente da solução a ser encontrada, todas deverão possuir especificação e características semelhantes.	Independente da solução a ser encontrada, todas deverão possuir especificação e características semelhantes.
Possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço <i>(Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.8)</i>	A solução prevê a contratação integralmente como serviço.	A solução prevê a aquisição de bens.	A solução prevê a aquisição de bens (de consumo) e a contratação como serviço (outsourcing dos equipamentos e softwares, manutenção e suporte técnico).
Ampliação ou substituição da solução implantada <i>(Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.9)</i>	Ampliação e substituição viável, através de nova contratação ou aditivo ao contrato de prestação de serviços	Ampliação viável, através de aquisição de novos bens. A substituição irá demanda nova aquisição e substituição de todo o patrimônio adquirido.	Ampliação viável, através da aquisição de novos bens. A substituição, apesar de viável, irá tornar inservível os possíveis suprimentos específicos em estoque quando substituídos os equipamentos (ex.toners e cilindros).

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

4.4. Da análise comparativa das soluções, nenhum dos cenários foi considerado inviável.

### **5. ESCOLHA DA STIC E JUSTIFICATIVA DA OPÇÃO ADOTADA (Decreto n. 15.477/2020, Art. 8º, V)**

5.1. Dentre as soluções passíveis de atendimento as necessidades levantadas, optamos pela constante no Cenário (1): Outsourcing de Impressão, através da terceirização integral da solução por meio de fornecimento de todos os bens e serviços (outsourcing), incluindo a instalação, manutenção, suporte técnico, suprimentos e materiais de consumo, com remuneração por item disponibilizado (equipamentos e licenças de software) contendo, para cada equipamento, sua franquia de uso de papel (monocromática e/ou colorida), conforme quantitativo de consumo mensal estimado, considerando as seguintes motivações:

#### **5.2. JUSTIFICATIVA QUANTO À SOLUÇÃO ESCOLHIDA (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 4.1):**

5.2.1. Considerando que os equipamentos de impressão possuem depreciação e desatualização acelerada, assim como boa parte dos recursos de TI, não percebemos vantagem assumir todo o elevado investimento inicial para aquisição dos equipamentos e softwares, bem como o encargo da gestão e manutenção da solução e de seus suprimentos, papel e demais itens de consumo, com a mera justificativa de agregar esses bens ao patrimônio do Estado.

5.2.2. O PROCON não possui mão-de-obra qualificada e em quantitativo suficiente para gerenciar a operação da solução, prestar manutenção e suporte técnico aos usuários e controlar a aquisição e disponibilização de estoque para os equipamentos, atividades estas totalmente estranhas à finalidade do órgão. Sendo assim técnica e economicamente viável terceirizar essas atividades-meio, transferindo este encargo à empresa especializada.

5.2.3. Ao amortizar os custos de aquisição dentro das parcelas mensais a serem pagas durante da vigência do contrato, o Estado afasta a necessidade de investir um alto montante inicial, e que deve ser novamente realizado a cada ciclo de vida da solução, estimada em menos de 5 anos, considerando o alto desgaste dos equipamentos.

5.2.4. Ao agregar os materiais de consumo e o papel, torna-se desnecessário manter estrutura, logística e pessoal para manter e assegurar um estoque de materiais, ou ainda a necessidade de realizar contratações recorrentes para aquisição de insumos, direcionando os recursos do PROCON para sua atividade finalística.

5.2.5. A aquisição dos bens não afasta a necessidade do Estado em contratar os serviços de manutenção, que serão necessários assim que encerrado o período de garantia dos equipamentos, e ainda o suporte técnico aos usuários, visto a necessidade de orientação no uso das ferramentas de hardware e software. Ademais, a configuração e parametrização dos softwares de gestão deverão ser contratados, onerando ainda mais o processo de aquisição.

#### **5.3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 4.2):**

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

- 5.3.1. Contratação de empresa especializada para outsourcing de solução de impressão, reprografia e digitalização de documentos, por meio de fornecimento de todos os equipamentos, licenças de software e insumos (inclusive papel) e serviços de instalação, manutenção e suporte técnico, com remuneração por item disponibilizado (equipamentos e licenças de software) contendo, para cada equipamento, sua franquias de uso de papel (monocromática e/ou colorida), conforme quantitativo de consumo mensal estimado, para atender as necessidade da Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON MS pelo período de 12 (doze) meses, prorrogáveis conforme Lei nº 8.666/93 e suas alterações.
- 5.4. **ALINHAMENTO EM RELAÇÃO ÀS NECESSIDADES E REQUISITOS INDICADOS (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 4.3):**
- 5.4.1. A solução de TIC escolhida atenderá a todos os requisitos indicados no item 2 deste Estudo, principalmente quanto às necessidades apontadas pela área de negócio (recursos de impressão, digitalização, reprografia e softwares de gestão e contabilização), às especificações técnicas mínimas (requisitos de arquitetura tecnológica) e aos demais requisitos de implantação, manutenção e fornecimento de insumos.
- 5.4.2. Não identificamos neste estudo qualquer requisito necessário que deva ser atendido por outra solução de TIC adicional, que não a escolhida.
- 5.5. **IDENTIFICAÇÃO DOS BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 4.4):**
- 5.5.1. A Administração Pública trará proteção e benefícios à sociedade em razão da contratação se fazer necessária para manter de forma rápida e contínua os serviços de impressões, cópias e digitalizações nas dependências da Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON MS, a fim de não atrasar ou paralisar o atendimento ao público usuário e/ou servidores.
- 5.5.2. Sabemos que a busca por atendimento ao PROCON está cada vez maior diariamente, e também houve grande aumento na fiscalização, isso acarreta em maior demanda de trabalho, necessitando assim de equipamentos para suportar a quantidade de atendimento.
- 5.6. **DECLARAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 4.5):**
- 5.6.1. Declaramos que foram observadas as vedações constantes no art. 2º do Decreto Estadual n. 15.477 de 20 de julho de 2020, notadamente a impossibilidade de não ser objeto de contratação de Solução de TIC mais de uma solução em um único contrato, e gestão de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação (incluindo gestão de segurança da informação).

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

### **5.7. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 4.6):**

5.7.1. A avaliação da qualidade e adequação da Solução de Tecnologia da Informação às especificações funcionais e tecnológicas será realizada através da verificação de atendimento aos requisitos e emissão dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo (fornecimento de equipamentos e licenças de software) e através dos Acordo de Níveis de Serviço (prestação de serviços), a serem especificados no Termo de Referência.

### **5.8. DEFINIÇÃO DA FORMA DE REMUNERAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 4.7):**

5.8.1. A remuneração dos serviços previstos neste estudo será realizada através de pagamento de valor fixo mensal, conforme critérios a serem descritos no Termo de Referência, e baseado no tipo e quantitativo de equipamentos entregues, no software de gerenciamento a ser disponibilizado e quantidade de materiais de consumo e de papel definidas, conforme franquia total.

## **6. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DO OBJETO (Decreto n. 15.477/2020, Art. 8º, VI)**

6.1. É sabido que o parcelamento da solução é a regra, devendo a licitação ser realizada por item 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.

6.2. Para a solução em questão, a contratação em item único (sem parcelamento) é a que melhor atende aos interesses da Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON MS, pelas razões seguintes:

6.2.1. A solução deve ser adquirida de maneira completa, pois perfazem uma única solução, uma vez que os equipamentos devem ser compatíveis entre si e com os softwares de gestão de impressão e de automação previstos. Ao fragmentar as aquisições, não será possível garantir a compatibilidade dos itens de hardware e dos softwares a serem instalados;

6.2.2. Os preços praticados pelo mercado são diretamente dependentes do volume de insumos contratado para cada equipamento. Assim, a concentração do fornecimento de todos os equipamentos agregados aos insumos permitirá ao órgão aproveitar a economia em escala, disponibilizando um custo global menor.

6.2.3. Não avaliamos restrição de mercado ao adquirir a solução de maneira global, visto que individualmente tratam-se de bens e materiais de uso comum, não havendo dificuldade das empresas em providenciar os bens e prestar os serviços requisitados.

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

- 6.2.4. No caso em análise, os serviços citados são indivisíveis, não havendo possibilidade de contratar o suporte técnico e a manutenção de fornecedores diferentes, tendo em vista que são serviços caracterizados pela interoperabilidade e interdependência, pois corriqueiramente as manutenções realizadas derivam de suporte técnico demandado, ou que demandam suporte técnico para sua correta implantação;
- 6.3. A participação exclusiva de micro e pequenas empresas, prevista no art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006, não será utilizada em razão de o valor esmado ficado acima de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais)
- 6.4. Como demonstrado no item 6.2.4 os serviços citados são indivisíveis não havendo possibilidade de contratar suporte técnico e a manutenção com fornecedores diferentes, razão pela qual não se faz recomendável a aplicação de reserva de cotas para as micro e pequenas empresas, previsto nos arts. 47 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006.
- 6.5. Não há viabilidade para formação de consórcios, visto que a estrutura da solução é única, não cabendo tal formação para fornecimento de objeto uno e indivisível.

### **7. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE (Decreto n. 15./477/2020, Art. 8º, VII)**

- 7.1. Na presente contratação não será necessário adequar o ambiente do Órgão.

### **8. ESTIMATIVAS DO CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO (Decreto n. 15./477/2020, Art. 8º, VIII)**

- 8.1. A definição e documentação da estimativa de preços referenciais foram baseadas nas seguintes premissas:

<b>Empresa Proponente</b>	<b>CNPJ</b>	<b>Valor Mensal</b>	<b>Valor Global</b>
<b>F. ROCHA</b>	73.882.136/0002-27	R\$ 13.960,00	R\$ 167.520,00
<b>H2L EQUIPAMENTOS</b>	73.505.349/0002-30	R\$ 15.660,00	R\$ 187.920,00
<b>JJ IMPRESSORAS</b>	04.126.931/0001-91	R\$ 15.380,00	R\$ 184.560,00

- 8.2. A concretização da pesquisa de preços e memórias de cálculo resultou nos seguintes valores:

8.2.1. O valor estimado global da presente contratação é de R\$ 167.520,00 (cento e sessenta e sete mil quinhentos e vinte reais).

- 8.3. A planilha de composição de custos unitários da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação está presente no Anexo I deste ETP.

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

### 9. ANÁLISE DE RISCOS (Decreto n. 15./477/2020, Art. 8º, § 1º)

#### 9.1. Riscos do processo de contratação e gestão contratual:

<b>Risco 01</b>	<b>Problemas no processo de licitação para contratação</b>	
<b>Probabilidade</b>	Alta	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Atraso no processo de contratação.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Cumprimento dos prazos para contratação, revisar e acompanhar as mudanças nos documentos de planejamento da contratação que influenciam no descumprimento do cronograma.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Elaborar os documentos de planejamento da contratação com estrita observância à legislação e normativos complementares.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Dedicação exclusiva da equipe de planejamento para minimizar os impactos.	Equipe de Planejamento da Contratação

<b>Risco 02</b>	<b>Contingenciamento orçamentário</b>	
<b>Probabilidade</b>	Alta	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Descontinuidade dos serviços.	Alto
2.	Redução da qualidade dos serviços entregues.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Verificar outras possibilidades de orçamento para realizar a contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação
	Demonstrar a necessidade e a relevância do contrato para manutenção e/ou sustentação dos serviços públicos.	Gestor do Contrato
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Demonstrar claramente à alta gestão a importância da contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Caso seja extremamente necessário o contingenciamento no contrato, Identificar os pontos que causarão menor impacto caso sejam suprimidos.	Gestor do Contrato

<b>Risco 03</b>	<b>Falha na caracterização do objeto</b>	
<b>Probabilidade</b>	Baixa	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Não atendimento das necessidades da contratação.	Alto
2.	Rescisão contratual	Alto
3.	Descontinuidade dos Serviços	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

1.	Definir requisitos técnicos alinhados às necessidades do negócio e aos objetivos da contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Revisar os artefatos de planejamento da contratação para avaliar se atendem às necessidades e aos objetivos propostos.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Corrigir os artefatos de planejamento da contratação para resolver as falhas identificadas.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação detalhando minuciosamente as características do objeto da contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação

<b>Risco 04</b>	<b>Falha na justificativa para escolha da solução</b>	
<b>Probabilidade</b>	Baixa	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Não atendimento ao princípio da motivação dos atos administrativos.	Alto
2.	Impossibilidade de contratação.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Justificar a necessidade dos requisitos técnicos exigidos, alinhando-se às necessidades da contratação, principalmente quando implicarem em redução da competitividade do processo seleção do fornecedor.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Avaliar se os requisitos exigidos são os estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Justificar a necessidade perante órgãos de controle.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Caso seja negada a continuidade da contratação, instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação	Autoridade Superior da UG
3.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação exigindo apenas os requisitos estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.	Equipe de Planejamento da Contratação

<b>Risco 05</b>	<b>Restrição à competitividade</b>	
<b>Probabilidade</b>	Baixa	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Elevação do preço da contratação.	Alto
2.	Suspensão da contratação.	Alto
3.	Direcionamento indevido do objeto.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

1.	Evitar a inclusão de requisitos excessivos e que restringem a competitividade, se atentando apenas aos requisitos estritamente necessários para atender o objetivo da contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Avaliar se os requisitos exigidos são os estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Supressão dos critérios restritivos.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação exigindo apenas os requisitos estritamente necessários e justificáveis para o atendimento das expectativas da contratação proposta.	Equipe de Planejamento da Contratação

<b>Risco 06</b>	<b>Falha na pesquisa de preços</b>	
<b>Probabilidade</b>	Médio	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Elevação dos preços ou inexecutabilidade das propostas.	Alto
2.	Impossibilidade de contratação.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Seguir os procedimentos normatizados para a realização de pesquisa de preços.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Ampliar a pesquisa de preços, não se restringindo a apenas três propostas.	Equipe de Planejamento da Contratação
3.	Avaliar se os procedimentos adotados estão de acordo com os requisitos normativos.	Unidade Administrativa da UG
4.	Levar em consideração os questionamentos das empresas concorrentes.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Refazer a pesquisa de preços precedidas de uma consulta pública para esclarecimentos ou correção de distorções.	Equipe de Planejamento da Contratação

<b>Risco 07</b>	<b>Impugnações ou interposição de recurso</b>	
<b>Probabilidade</b>	Alta	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Atraso no processo de contratação.	Alto
2.	Suspensão da contratação.	Alto
3.	Impossibilidade de contratação.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Elaborar e revisar criteriosamente os artefatos de planejamento da contratação de acordo com os normativos vigentes.	Equipe de Planejamento da Contratação

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

2.	Avaliar e realizar os ajustes recomendados pela Consultoria Jurídica para sanar inconformidades dos documentos de planejamento da contratação com a legislação vigente.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Empenhar-se no atendimento aos pedidos de esclarecimento buscando nos repositórios legais e jurisprudenciais os elementos de sustentação das opções adotadas para a contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Caso seja negada a continuidade da contratação, instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação.	Autoridade Superior da UG
3.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação com estrita observância à legislação e normativos complementares.	Equipe de Planejamento da Contratação

<b>Risco 08</b>	<b>Descumprimento de cláusulas contratuais pela Contratada</b>	
<b>Probabilidade</b>	Média	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Não entrega dos serviços e equipamentos.	Alto
2.	Atraso na entrega dos serviços e equipamentos.	Alto
3.	Baixa qualidade dos serviços e equipamentos entregues.	Alto
4.	Descontinuidade dos serviços.	Alto
5.	Falta de efetividade da contratação.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Acompanhar a execução dos serviços aferindo se os requisitos exigidos no contrato estão sendo cumpridos de acordo com a qualidade exigida.	Fiscal e Gestor do Contrato
2.	Avaliar se os serviços prestados estão atendendo as expectativas da contratação.	Fiscal e Gestor do Contrato
3.	Dimensionamento adequado do corpo de fiscalização e gestão contratual.	Autoridade Superior da UG
4.	Capacitação de equipe de fiscalização e gestão contratual.	Autoridade Superior da UG
5.	Intensificação no processo de fiscalização e gestão contratual	Fiscal e Gestor do Contrato
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Notificar formalmente a Contratada quando cláusulas do contrato forem descumpridas.	Fiscal e Gestor do Contrato
2.	Aplicar glosas e penalidades previstas no instrumento convocatório, de forma a coibir a reincidência.	Fiscal e Gestor do Contrato
3.	Instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação para evitar o comprometimento da continuidade dos serviços	Autoridade Superior da UG

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

	sustentados pela solução de TIC, em caso de dificuldade de resolução das inconformidades.	
--	---	--

<b>Risco 09</b>	<b>Irregularidade no cumprimento de questões trabalhistas</b>	
<b>Probabilidade</b>	Média	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Desmotivação dos profissionais prestadores de serviços.	Alto
2.	Aumento da rotatividade dos profissionais.	Médio
3.	Baixa qualidade dos serviços entregues.	Alto
4.	Corresponsabilização de equipe de gestão e fiscalização.	Alto
5.	Descontinuidade dos serviços.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Elaborar lista de verificação que deverá ser observada pela fiscalização administrativa, durante a execução do contrato.	Fiscal e Gestor do contrato
2.	Realizar a fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas, conforme legislação vigente.	Fiscal e Gestor do contrato
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Notificar formalmente a Contratada quando forem identificadas irregularidades trabalhistas.	Fiscal e Gestor do Contrato
2.	Aplicar glosas e penalidades previstas no instrumento convocatório.	Fiscal e Gestor do Contrato
3.	Instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação para evitar o comprometimento da continuidade dos serviços sustentados pela Solução de TIC.	Autoridade Superior da UG

<b>Risco 10</b>	<b>Vazamento de dados e informações pelos funcionários da contratada</b>	
<b>Probabilidade</b>	Alta	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Divulgação de informações privilegiadas e restritas.	Alto
2.	Quebra de confidencialidade de dados, informações e documentos	Alto
3.	Redução da credibilidade do órgão/entidade.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Exigir dos funcionários da contratada assinatura de Termo de Compromisso de obediência às normas de segurança e Sigilo do órgão/entidade.	Fiscal e Gestor do Contrato
2.	Estabelecer o Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço para controlar os recursos computacionais, incluindo a concessão de acesso aos recursos.	Unidade de Tecnologia da Informação da UG
3.	Manter a contratada e seus profissionais cientes e da Política de Segurança da Informação.	Fiscal e Gestor do Contrato

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

4.	Estabelecer, conscientizar e divulgar os procedimentos de controle de permissões e perfis de acesso, principalmente para terceiros que podem ter alta rotatividade.	Unidade de Tecnologia da Informação da UG
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Aplicar sanções administrativas, cíveis e criminais	Unidade Administrativa e/ou Jurídica da UG
2.	Exigir reparação do dano, quando aplicável.	Unidade Administrativa e/ou Jurídica da UG

<b>Risco 11</b>	<b>Alta rotatividade de funcionários da contratada</b>	
<b>Probabilidade</b>	Média	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Ingressos frequentes de mais pessoas estranhas à organização.	Alto
2.	Falta de conhecimento do ambiente e integração com os demais colaboradores.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Determinar de forma precisa e clara as especificações técnicas do contrato bem como os requisitos de qualificação técnica dos colaboradores da Contratada, definindo as atividades, papéis e responsabilidades com vistas a possibilitar a transparência e a vantajosidade técnica e econômica da licitação.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Promover ações de construção, manutenção e atualização das bases de conhecimento, de modo a facilitar a substituição de técnicos.	Equipe de Fiscalização do Contrato

<b>Risco 12</b>	<b>Custo do objeto licitado superior ao estimado para a contratação dos serviços</b>	
<b>Probabilidade</b>	Baixa	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Comprometimento da economicidade da contratação.	Alto
2.	Não adjudicação do objeto.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Revisar as estimativas dos custos estimados do estudo técnico.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Não havendo possibilidade de redução dos valores negociados, deve-se suspender o certame com vistas redefinição de escopo do objeto e do processo de Planejamento da Contratação.	Autoridade Superior da UG

<b>Risco 13</b>	<b>Atraso no processo de contratação da solução</b>	
<b>Probabilidade</b>	Alta	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Descontinuidade dos serviços de infraestrutura de TI.	Alto

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

2.	Comprometimento dos serviços prestados.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Cumprimento dos prazos para contratação, revisar e acompanhar as mudanças nos documentos de planejamento da contratação que influenciam no descumprimento do cronograma.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Elaborar os documentos de planejamento da contratação com estrita observância à legislação e normativos complementares.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Dedicação exclusiva da equipe de planejamento para minimizar os impactos.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Renovação do contrato de suporte e garantia com a atual contratada por mais 12 meses com a possibilidade de rescisão contratual por parte da contratante a qualquer momento.	Autoridade Superior da UG

### 9.2. Riscos que comprometem a Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação

<b>Risco 01</b>	<b>Interrupção da execução contratual ou rescisão do contrato</b>	
<b>Probabilidade</b>	Média	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Descontinuidade dos serviços sustentados pela STIC.	Alto
2.	Comprometimento dos serviços prestados pela UG.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Acompanhar a execução dos serviços aferindo criteriosamente se os requisitos estão sendo cumpridos de acordo com a qualidade exigida, buscando identificar qualquer problema de execução em sua origem para não permitir maiores impactos no contrato.	Fiscal e Gestor do Contrato
2.	Avaliar se os serviços prestados estão atendendo as expectativas da contratação.	Fiscal e Gestor do Contrato
3.	Garantir que o conhecimento seja repassado continuamente para a equipe de fiscalização técnica.	Fiscal e Gestor do Contrato
4.	Executar atividades de validação do ambiente (verificação de Alta disponibilidade, atualização do equipamento, dentre outras.)	Unidade de Tecnologia da Informação da UG
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Iniciar novo processo de contratação, utilizando os artefatos de planejamento produzidos, com as atualizações baseadas na Infraestrutura e experiência adquirida no processo de gestão e fiscalização.	Autoridade Superior da UG

<b>Risco 02</b>	<b>Falta de pessoal técnico competente para fiscalização do contrato</b>	
<b>Probabilidade</b>	Alta	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

1.	Deficiência na fiscalização do contrato com comprometimento na aferição dos níveis de serviço.	Alto
2.	Baixa qualidade nas entregas dos serviços.	Alto
3.	Não atendimento das expectativas da contratação.	Alto
4.	Atrasos no pagamento, pagamento indevido e sem o devido desconto das glosas.	Alto
5.	Inexecução parcial ou total do contrato.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Definir indicadores de fácil mensuração e que podem ser monitorados por meio da ferramenta de gestão de serviços de TIC.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Elaborar Plano de Fiscalização prevendo como deverá ser realizada a fiscalização do contrato, incluindo modelos de planilhas de aferição e listas de verificação.	Equipe de Planejamento da Contratação
3.	Identificar se existem servidores com habilidades e competências em TIC adequadas e em quantidade suficiente para a atuação na fiscalização dos serviços contratados e mensuração sistemática dos indicadores e da qualidade dos serviços.	Equipe de Planejamento da Contratação
4.	Promover o recrutamento de servidores públicos, de outras áreas ou outros órgãos, que possuam habilidades e competências em TIC adequadas para a aferição sistemática da qualidade das entregas dos serviços contratados.	Autoridade Superior da UG
5.	Propor processo de seleção de servidores públicos, afim de alocar servidores que possuem competências técnicas adequadas para a aferição sistemática das entregas dos serviços contratados.	Autoridade Superior da UG
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Primar pela demanda de atividades críticas, que envolvam a disponibilidade do ambiente tecnológico	Fiscal e Gestor do Contrato
2.	Propor processo seletivo simplificado para contratação de servidores temporários com habilidades e competências em TIC adequadas para a aferição sistemática da qualidade das entregas dos serviços contratados.	Autoridade Superior da UG

<b>Risco 03</b>	<b>Prestação de serviço por profissionais inexperientes ou sem conhecimento técnico adequado</b>	
<b>Probabilidade</b>	Média	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Baixa qualidade nas entregas dos serviços.	Alto
2.	Atraso na entrega dos serviços.	Médio
3.	Indisponibilidade de serviços críticos.	Alto
4.	Descumprimento dos requisitos contratuais.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

1.	Prever requisitos de qualificação técnica e experiência profissional de acordo com complexidade de cada tipo de serviço.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Realizar a fiscalização do cumprimento dos requisitos de qualificação técnica e experiência profissional exigidos.	Fiscal e Gestor do Contrato
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Notificar formalmente a Contratada quando os requisitos do contrato não forem descumpridos.	Fiscal e Gestor do Contrato
2.	Aplicar glosas e penalidades previstas no instrumento convocatório, de forma a coibir a reincidência.	Fiscal e Gestor do Contrato

<b>Risco 04</b>	<b>Não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços</b>	
<b>Probabilidade</b>	Alta	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Não atendimento aos requisitos de negócio.	Alto
2.	Ineficiência e não efetividade da contratação	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Prever sanções pelo descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Estabelecer meios de monitoração e controle proativos da qualidade dos serviços.	Equipe de Planejamento da Contratação
3.	Atuar proativamente e continuamente na aferição da qualidade dos serviços executados intervindo nos desvios de qualidade.	Fiscal e Gestor do Contrato
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Realizar as intervenções que forem necessárias para o reestabelecimento imediato do atendimento e dos serviços.	Fiscal e Gestor do Contrato
2.	Notificar formalmente a Contratada quando cláusulas do contrato forem descumpridas ou violadas.	Fiscal e Gestor do Contrato
3.	Aplicar glosas e penalidades previstas no instrumento convocatório, de forma a coibir a reincidência.	Unidade Administrativa e/ou Jurídica da UG

<b>Risco 05</b>	<b>Falha na estimativa de volume de serviços</b>	
<b>Probabilidade</b>	Alta	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Não atendimento das expectativas da contratação.	Alto
2.	Superdimensionamento ou subdimensionamento do contrato.	Alto
3.	Contratação antieconômica e sobrepreço.	Alto
4.	Rescisão contratual.	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Realizar o levantamento criterioso do volume de serviços executados antes da contratação para estimar adequadamente o volume previsto.	Equipe de Planejamento da Contratação

## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

2.	Elaboração minuciosa da memória de cálculo.	Equipe de Planejamento da Contratação
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Solicitar aditivo de acréscimo ou supressão contratual.	Gestor do Contrato
2.	Instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação para evitar o comprometimento da continuidade dos serviços sustentados pela STIC.	Autoridade Superior da UG

<b>Risco 06</b>	<b>Descumprimento de cláusulas contratuais pela Contratada</b>	
<b>Probabilidade</b>	Alta	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Não entrega dos serviços.	Alto
2.	Atraso na entrega dos serviços	Alto
3.	Entrega com qualidade inferior à exigida	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Definição de níveis de serviços adequados	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Acompanhamento e verificação de qualidade do serviço prestado	Fiscal e Gestor do Contrato
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Aplicação de glosas e, caso haja prejuízo maior previsto nos níveis mínimos de serviço, aplicação das sanções cabíveis, de forma a coibir a reincidência	Fiscal e Gestor do Contrato

<b>Risco 07</b>	<b>Indisponibilidade dos serviços de TI por não atendimento das demandas nos prazos definidos</b>	
<b>Probabilidade</b>	Média	
<b>Id.</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
1.	Paralisação dos serviços de infraestrutura de TI e indisponibilidade dos sistemas críticos	Alto
2.	Comprometimento dos serviços prestados	Alto
<b>Id.</b>	<b>Ação Preventiva</b>	<b>Responsável</b>
1.	Prever sanções pelo descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Estabelecer meios de monitorar e controlar a qualidade dos serviços prestados	Equipe de Planejamento da Contratação
3.	Atuar de forma proativa e contínua na aferição da qualidade dos serviços	Fiscal e Gestor do Contrato
4.	Prover e implementar recursos e tecnologias de alta disponibilidade	Fiscal e Gestor do Contrato
<b>Id.</b>	<b>Ação de Contingência</b>	<b>Responsável</b>
1.	Aplicação de glosas e, caso haja prejuízo maior previsto nos níveis mínimos de serviço, aplicação das sanções cabíveis, de forma a coibir a reincidência	Unidade Administrativa e/ou Jurídica da UG

## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

### **10. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Art. 8º, IX)**

- 10.1. Conforme fundamentação acima, esta Equipe de Planejamento da Contratação considera que a Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação escolhida é viável, com base nos elementos anteriormente apresentados neste Estudo Técnico Preliminar, além de ser necessária para o atendimento das necessidades e interesses da Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON MS.
- 10.2. A contratação obedece às disposições do Decreto Estadual n. 15.477 de 20 de julho de 2020 e está em harmonia com o Planejamento Estratégico Estadual.

### **11. ASSINATURAS**

Campo Grande, 05 de abril de 2021.

---

**MARCELO MONTEIRO SALOMÃO**  
***SUPERINTENDENTE DE ORIENTAÇÃO E DEFESA DO  
CONSUMIDOR – PROCON/MS***

---

**CLISTIANO FERNANDES ALVES**  
***SUPERINTENDENTE DE ADMINISTRAÇÃO E  
FINANÇAS – SEDHAST/MS***

---

**GUSTAVO NANTES GUALBERTO**  
***Assessor Técnico/SGI***

Aprovado em: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

---

**ELISA CLEIA PINHEIRO RODRIGUES NOBRE**  
***ORDENADORA DE DESPESAS/SEDHAST***

**Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**

**ANEXO I**

PROPOSTA DE PREÇO	MODALIDADE PREGÃO ELETRÔNICO			NÚMERO	TIPO Menor Preço	FLS	
Órgão: SEDHAST - Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho							
Objeto: Contratação de empresa especializada para outsourcing de solução de impressão, reprografia e digitalização de documentos, por meio de fornecimento de todos os equipamentos, licenças de software e insumos (inclusive papel) e serviços de instalação, manutenção e suporte técnico, com remuneração por item disponibilizado (equipamentos e licenças de software) contendo, para cada equipamento, sua franquia de uso de papel (monocromática e/ou colorida), conforme quantitativo de consumo mensal estimado, para atender a necessidades da Superintendência para Orientação e Defesa do Consumidor – PROCON/MS							
Proponente:							
Endereço:							
Cidade:							
Data:							
Telefone:							
Fax:							
Rúbrica:							
ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNID	QUANT.	MARCA E MODELO	PRAZO DE ENTREGA	PREÇO UNIT	PREÇO TOTAL
	Lote Unico						
1	Multifuncionais Laser Monocromáticos	Mês	19				
2	Multifuncional Laser/Led monocromática pequeno porte	Mês	02				
3	Multifuncionais digital em cores	Mês	01				
4	scanners	Mês	02				
5	Softwares	Mês	03				
6	Insumos (Papel e Toner)	Mês	-				
VALOR TOTAL LOTE ÚNICO R\$							
<p>Estando de acordo com os termos do ato convocatório e com a legislação nele indicada, propomos os valores acima com validade da proposta de 60 dias, com pagamento através do banco _____ agência nº _____ c/c nº _____</p> <p align="center">Local e Data</p> <p align="center">/ /</p>			<p align="center">CARIMBO DA EMPRESA LICITANTE (contendo o CNPJ)</p>				



## Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho

CARIMBO E ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA	
--	--



## **Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho**