



TERMO DE REFERÊNCIA Nº xxx/2020 (BASEADO NO DECRETO n. 15.477/2020 E SEUS ANEXOS)

1. DECLARAÇÃO DO OBJETO (art. 9°, item I)

1.1 Contratação de empresa especializada em prestação de serviço de Informática, para atender as demandas do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul através da Secretaria de Estado de Fazenda de Mato Grosso do Sul, SEFAZ/MS, contemplando:

1.2 Planilha de aquisição:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UN.	QTD.	VALOR UNITÁRIO	VALOR GLOBAL
001	Assistência Técnica de Equipamentos de Informática com fornecimento de peças	Mês	12		

Tabela 1 - Planilha de Composição de custos

- **1.3** A modalidade de Licitação será Pregão Eletrônico, conforme Lei 10.520/2002.
- **1.4** O valor estimado da contratação encontra-se no Anexo I.
- **1.5** Este órgão autoriza a SUCOMP/SAD (Superintendência de Gestão de Compras e Materiais) a divulgar o valor que consta no Anexo I, quando da publicação deste Termo.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (art. 9°, item II)

- 2.1 Contratação de empresa especializada para o serviço de Fornecimento de Assistência técnica, on-site ou remoto, com substituição de peças dos equipamentos de informática instalados em todas as unidades da SEFAZ/MS, conforme listado na Tabela 6 Localidades, necessários para a continuidade dos serviços de manutenção preventiva e corretiva, instalação e apoio a operação de microcomputadores e o fornecimento de serviços de substituição de peças e suporte técnico on-site para os servidores de rede, equipamentos de armazenamento de dados (Storages), biblioteca de fitas (Tape Library) e Switches core e de distribuição, pelo período de 12 (doze) meses.
- 2.2 As manutenções preventivas deverão ser realizadas, semestralmente ou em conformidade com as recomendações dos fabricantes dos equipamentos, com o prévio agendamento junto aos usuários;





- 2.3 As manutenções corretivas deverão ser realizadas, assim que solicitada observando os seguintes procedimentos de diagnosticar incidentes e avarias, corrigir as anomalias e, ensaiar o funcionamento de computadores e periféricos e prestar assistência técnica aos usuários esclarecendo possíveis dúvidas sobre o funcionamento dos equipamentos de informática.
- 2.4 Para atendimento às especificações dos serviços de manutenção, a fornecedora da solução deverá ofertar o serviço pelo regime 8x5, que é o regime de oito horas por dia e cinco dias por semana (regime de horário comercial).
- **2.5** A SEFAZ/MS poderá efetuar um número ilimitado de chamados técnicos para a empresa a ser contratada, em regime 8x5.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO (art. 9°, item III)

- 3.1 Considerando o Decreto Estadual nº 14.683, de 17 de março de 2017, que em seu artigo 11º determina a competência da Superintendência de Gestão da Informação/SEFAZ/MS, como transcrito abaixo, e, com vistas às suas consequências, é imperativo que esta Superintendência deva estar devidamente preparada para atender as demandas atuais futuras em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de todo o Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul.
- **3.2** "Art. 11. À Superintendência de Gestão da Informação (SGI), subordinada diretamente ao Secretário de Estado de Fazenda, em conjunto suas coordenadorias e assessoria, compete:
 - "I A coordenação, a implantação e a manutenção, prioritariamente e em caráter exclusivo, dos serviços referentes à tecnologia da informação, ao geoprocessamento e às telecomunicações para a administração direta e indireta do Poder Executivo;
 - II- Planejamento e a coordenação das atividades relativas à tecnologia de informações, no que tange à sistemática, modelos, técnicas e às ferramentas, bem como definição e desenvolvimento da configuração física e lógica dos sistemas usados ou operados em rede de computadores pela SEFAZ, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo;

 IV - a execução, prioritariamente e em caráter exclusivo, dos serviços de processamento de dados e de tratamento de informações, organizando e mantendo disponíveis os dados, as informações e os cadastros estaduais;

VIII - a execução exclusiva, diretamente ou por terceiros regularmente contratados, dos serviços de transcrição de dados, desenvolvimento e

..



manutenção de sistemas, redes de dados, telecomunicações, publicação de sites oficiais, equipamentos e demais instalações da REIT, zelando pela conservação do patrimônio informacional do Estado e pela sua correta utilização;

..."

- 3.3 Tendo em vista que a dependência atual das áreas administrativas e de negócio das organizações no uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), acarretam em exponencial demanda por automatização de rotinas e atividades manuais, através do desenvolvimento e manutenção de sistemas de informação. Ademais, a contínua evolução das tecnologias, o crescente número de usuários internos e externos e consequentemente o aumento da demanda de processamento e armazenamento de dados, geram grande pressão sobre os recursos computacionais do Estado. Neste sentido, é fundamental ao Poder Executivo garantir o contínuo atendimento às necessidades de informação, garantindo ainda os requisitos de alto desempenho, confiabilidade, disponibilidade e segurança, que são princípios básicos para que as aplicações utilizadas permitam a oferta de serviços de qualidade à sociedade, gerando eficiência e efetividade ao Poder Executivo.
- **3.4** Para garantir estes requisitos e disponibilizar ferramentas adequadas a prestação do serviço público, é necessário manter uma estrutura robusta composta por recursos humanos e computacionais direcionados a implementar e manter sistemas de informação para atendimento aos mais diversos objetivos e funções.
- 3.5 Sendo assim, e considerando a grande demanda de serviços e aplicações corporativas, e a fundamental utilização de tecnologias de alto desempenho e ao mesmo tempo, flexíveis, capazes de acomodar crescimentos repentinos e incorporar novas tecnologias, faz-se necessária a disponibilização de meios bastantes, para que o Governo do Estado de Mato Grosso do Sul através da SGI/SEFAZ/MS possa manter atendidas as demandas de desenvolvimento, manutenção, produção e suporte dos sistemas informatizados aqui definidos, sobre tudo visando assegurar a manutenção de Servidores, Storages, Tapes Library, Microcomputadores, Notebooks, Projetores, Impressoras e ativos de rede e periféricos utilizados pelos colaboradores desta Superintendência no desempenho de suas funções, conforme descritos na tabela de equipamentos listada nesse documento, e com isso acompanhar as inovações tecnológicas do mercado, garantindo assim a continuidade e qualidade dos serviços prestados aos usuários, cidadãos e contribuintes do Estado.





- 3.6 A SGI/SEFAZ/MS, concentra em seu âmbito de atuação grande parte dos serviços de armazenamento, processamento e transmissão de dados do Governo do Estado do Mato Grosso do Sul, disponibilizados através do Datacenter mantido por este órgão, que por sua vez fornece serviços aos diversos órgão da Administração Pública Estadual. E, para o desenvolvimento de suas atividades cotidianas, mantêm um parque de hardware bastante significativo e crescente, dadas as demandas cada vez maiores de atualizações tecnológicas esses equipamentos, Servidores, Storages, Tapes Library, Microcomputadores, Notebooks, Projetores, Impressoras e ativos de rede necessitam estar com uma disponibilidade de 100%, considera-se, que estes equipamentos permitem a realização da atividade finalística deste órgão, bem como atendem às necessidades dos diversos órgãos do Governo do Estado.
- 3.7 Nesse contexto, tendo em vista a necessidade de aproveitar a utilização desses equipamentos, que já se encontram em regime de produção, instalados e em uso, e que ainda possuem um grande período de vida útil. Segundo a Receita Federal, conforme o documento "Depreciação de Bens do Ativo Imobilizado", equipamentos de informática sofrem depreciação de 20% (vinte por cento) ao ano, o que leva a necessidade de substituição do mesmo a cada período de 5 (cinco) anos. Considerando o altíssimo valor a ser investido para a substituição do parque de equipamentos de informática total, e que o parque atual, já depreciado, apresentam problemas continuados, tais como queima de fonte, defeito em mouse ou teclado, travamentos, e outros problemas sanáveis, resta à Administração realizar a contratação de serviços de assistência técnica e suporte técnico à infraestrutura de TI para manter o seu parque atual de informática em pleno funcionamento.
- 3.8 O modelo de aquisição de equipamentos é fundamental para determinar a necessidade de mudança, visando a maior economicidade e racionalidade na utilização dos recursos públicos. No entanto, cabe a análise que, neste modelo, o capital fica imobilizado tendo como consequência, a necessidade de alto investimento no primeiro ano do projeto, sendo posteriormente gasto os recursos referentes à manutenção do parque. Outro ponto a ressaltar é que, quando da compra do bem, este é amparado por um serviço de assistência técnica durante o período de sua garantia, que só cobrem os defeitos oriundos da



fabricação dos equipamentos. Para os demais problemas ocorridos durante a garantia do equipamento ou as manutenções posteriores ao término da garantia, demandarão contratações individualizadas, que seguirão o trâmite administrativo, tornando a manutenção e o suporte técnico custosos, se analisados o esforço e o tempo necessários para a Administração Pública elaborar a documentação necessária, e ainda inutilizando o referido equipamento até a contratação da manutenção em questão. Esses equipamentos já estão em uso, e fazer toda a troca por outros equipamentos contratados em uma eventual aquisição, além de gerar interrupção dos serviços em virtude do tempo de espera para a substituição dos mesmos, acarretaria, também, um dano enorme com relação a configuração, customização, parametrização, performance, ou seja, até que se chegue na afinação adequada para os ambientes operacionais, através de um suporte técnico in-loco, demandaria de muitos dias, talvez semanas, para o ajuste ideal.

3.9 Por fim, cabe salientar, que a SGI/SEFAZ/MS, não possui em seu quadro de servidores, efetivo necessário para o atendimento de todas as demandas do órgão. Nesse caso, além de fazer aquisição dos equipamentos a SGI/SEFAZ/MS deverá manter uma equipe de técnicos em manutenção e suporte técnico, para o serviço de apoio, suporte e assistência técnica aos equipamentos e aos colaboradores deste órgão, o que demandaria de um contrato de assistência técnica para fazer esse atendimento e manter, inclusive com peças, componentes e insumos, para o parque de equipamentos da SEFAZ/MS.

4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO (art. 9°, item IV)

4.1 REQUISITOS DE NEGÓCIO:

- 4.1.1 A contratação de serviço de manutenção em equipamentos de processamento de dados da SEFAZ/MS em todas as suas localidades compreende:
 - 4.1.1.1 Fornecimento de Serviços de Assistência técnica, on-site ou remoto, com substituição de peças nos equipamentos de informática existentes e instalados, incluindo os serviços de manutenção preventiva e corretiva, configuração, instalação e apoio a operação de microcomputadores, notebooks e demais equipamentos descritos neste documento.
 - 4.1.1.2 Fornecimento de Assistência técnica, on-site ou remoto, com substituição de peças dos equipamentos de informática instalados em todas as unidades da





SEFAZ/MS, conforme listado na Tabela 6 – Localidades, incluindo os serviços de manutenção preventiva e corretiva, configuração, instalação e apoio a operação de microcomputadores, notebooks e demais equipamentos descritos neste documento.

- 4.1.2 Os serviços e instalações deverão observar as normas técnicas vigentes;
- 4.1.3 A Fornecedora da solução deverá apresentar, Relatório Técnico Mensal com todas os atendimentos, ao gestor do contrato. Anualmente deverá apresentar relatório com inventário contendo a relação dos equipamentos com sua localização, marca/modelo, patrimônio, número de série e responsável;
- 4.1.4 A manutenção preventiva será realizada, semestralmente ou em conformidade com as recomendações dos fabricantes dos equipamentos, com o prévio agendamento junto aos usuários conforme segue:
 - 4.1.4.1 Remoção do excesso de poeira;
- 4.1.4.2 Se necessário, lavar a placa com álcool isopropílico, tomando os devidos cuidados de secar, etc.;
- 4.1.4.3 Limpeza dos contatos de cada peça e verificar o estado individual de cada componente;
- 4.1.4.4 Limpeza dos coolers e verificação da eficiência de sua rotação, se necessário, substituí-los;
- 4.1.4.5 Lubrificar as peças móveis e engrenagens;
- 4.1.4.6 Aplicação de anticorrosivo ou tratamento adequado nas partes oxidadas nos gabinetes (antes de montá-las novamente);
- 4.1.4.7 Checagem do estado dos parafusos, fixação dos coolers e dos outros componentes;
- 4.1.4.8 Teste de carga da fonte;
- 4.1.4.9 Verificação das condições das baterias (Short-breaks e No-Breaks);
- 4.1.4.10 Executar teste de memória;
- 4.1.4.11 Verificação e remoção de vírus, utilizando o software antivírus licenciado pela SEFAZ/MS;





- 4.1.4.12 Verificação e remoção de spywares, utilizando softwares licenciados pela SEFAZ/MS;
- 4.1.4.13 Limpeza de arquivos temporários;
- 4.1.4.14 Criar uma mídia com o sistema operacional sadio, driver's e programas essenciais, para uma recuperação mais rápida do microcomputador;
- 4.1.4.15 Verificar disposição dos cabos dentro do gabinete, garantindo a circulação de ar;
- 4.1.4.16 Limpeza externa do gabinete, se possível, passando polidor nos gabinetes, inclusive nas partes plásticas;
- 4.1.4.17 Remover a umidade, usando produtos específicos para sua absorção.
- 4.1.5 A manutenção corretiva deverá ser realizada, assim que solicitada observando os seguintes procedimentos:
 - 4.1.5.1 Diagnosticar incidentes e avarias em componentes eletrônicos de computadores e periféricos ("hardware") de acordo com instruções técnicas dos manuais de fábrica, utilizando os procedimentos e instrumentos adequados;
 - 4.1.5.2 Corrigir as anomalias em componentes eletrônicos de computadores e periféricos ("hardware"), efetuando operações de substituição e ajustamento de peças e componentes garantindo os padrões de qualidade pretendidos;
- 4.1.5.3 Ensaiar o funcionamento de computadores e periféricos, testando a instalação de peças e componentes e efetuando, quando necessário, configurações dos sistemas informáticos instalados;
- 4.1.5.4 Prestar assistência técnica aos usuários esclarecendo possíveis dúvidas sobre o funcionamento dos equipamentos de informática que repara.
- 4.1.6 Outras atividades técnicas que deverão ser realizadas, com o prévio agendamento junto aos usuários conforme seguem:
 - 4.1.6.1 Ativações de pontos de rede;
 - 4.1.6.2 Mudança de equipamento de local por motivo de readequação no layout da sala, ou mudança do setor que impliquem em retirada do equipamento para outro local.





- 4.1.6.3 Instalação e/ou substituição de equipamentos de informática como microcomputadores, scanners, leitores de códigos de barras, racks, switches de rede, access point e afins;
- 4.1.6.4 Configuração de impressoras, multifuncionais e scanners nos computadores e/ou pastas da rede;
- 4.1.7 Da instalação, alocação, realocação e ativação de equipamentos
- 4.1.7.1 Alocar ou realocar equipamentos que precisam ser realocados quando a manutenção não consegue ser feita in-loco. Nesse caso o equipamento danificado deverá ser substituído por outro, que deverá ser fornecido pela contratante, e levado para o laboratório de manutenção da empresa a ser contratada.
- 4.1.7.2 Ativar ou desativar pontos de rede para conexão de microcomputadores e impressoras à rede corporativa, independente se o equipamento é da SEFAZ/MS ou de terceiros.
- 4.1.7.3 Utilizar os pontos de energia elétrica já existentes em cada local para conexão de microcomputadores, impressoras ou demais dispositivos relacionados neste documento à rede corporativa, independente se o equipamento é da SEFAZ/MS ou de terceiros.
- 4.1.7.4 Os pontos de rede e instalações já existentes deverão ser utilizados para a ligação dos equipamentos à rede lógica. Não faz parte da contratação a instalação de novos pontos de rede lógica, ou ainda o remanejamento dos pontos de rede lógica, ou seja, a alteração de local de instalação de cada ponto.
- 4.1.7.5 Os equipamentos elétricos deverão ser ajustados para funcionar adequadamente em redes elétricas de 100/127 volts e 220 volts, com seleção manual ou automática.
- 4.1.7.6 Os pontos de energia elétrica e instalações já existentes serão utilizados para a ligação dos equipamentos à rede elétrica. Não faz parte da contratação a instalação de novos pontos de rede elétrica, ou ainda o remanejamento dos pontos de rede elétrica, ou seja, a alteração de local de instalação de cada ponto.





- 4.1.8 Para atendimento às especificações dos serviços de manutenção, a fornecedora da solução deverá ofertar o serviço pelo regime 8x5, que é o regime de oito horas por dia e cinco dias por semana (regime de horário comercial).
- 4.1.9 A SEFAZ/MS poderá efetuar um número ilimitado de chamados técnicos para a empresa a ser contratada, em regime 8x5.

4.1.10 ORDENS DE SERVIÇOS

- 4.1.10.1 O chamado para a prestação dos serviços será feito pelos usuários da SEFAZ/MS, que deverá ser utilizado para executar/acompanhar o atendimento técnico. O protocolo gerado quando do chamado servirá para identificar o serviço requisitado e deverá ser anexado junto à Ordem de Serviço.
- 4.1.10.2 Para o serviço de tele-suporte, o chamado deverá ser registrado em Ordem de Serviço emitida pelo servidor responsável pelo chamado.
- 4.1.10.3 Estas Ordens de Serviços deverão possuir as características dos serviços a serem executados, prazos e locais de execução, requisitos de disponibilidade do serviço.
- 4.1.10.4 A Ordem de Serviço será utilizada pela SEFAZ/MS para definir cada tipo de serviço a ser executado pela Contratada, devendo constar, pelo menos, os seguintes elementos:
- 4.1.10.5 Número da Ordem de Serviço
- 4.1.10.6 Data e hora da Solicitação
- 4.1.10.7 Dados do Defeito (declarado e encontrado)
- 4.1.10.8 Solução apresentada
- 4.1.10.9 A Ordem de Serviço a ser adotada poderá ser ajustada entre a SEFAZ/MS e a Contratada logo que seja assinado o contrato, a fim de que seja estabelecido um modelo padrão para a realização dos chamados.
- 4.1.10.10 Todos os pedidos/chamados resultantes das Ordens de Serviços deverão ser documentados e entregues à SEFAZ/MS.

4.1.11 FORNECIMENTO DE FERRAMENTAS E INSTRUMENTOS





- 4.1.11.1 A Contratada será responsável também pelo fornecimento de todas as ferramentas e instrumentos necessários à limpeza e à manutenção dos equipamentos de informática.
- 4.1.11.2 No caso de defeitos dos equipamentos cobertos por garantia, a Contratada notificará a SEFAZ/MS, que ficará responsável pelo acionamento das empresas prestadoras de serviços pertinentes, e após o encerramento, notificar a Contratada para a finalização do atendimento, caso necessário.
- 4.1.12 Componentes e peças de substituição de hardware
 - 4.1.12.1 Para a perfeita execução dos serviços a contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas, tai como: uniforme completo, ferramental, inclusive peças de reposição, por mostrar-se vantajoso e mais econômico, tendo em vista que a SEFAZ/MS atualmente apresenta grande carência de recursos humanos, além de eliminar a necessidade de distribuição e a guarda de material.
 - 4.1.12.2 Compreende o parque de equipamentos de informática da SEFAZ/MS, nos termos a seguir expostos, abrangendo os seguintes tipos:
 - 4.1.12.2.1 Microcomputadores e Servidores de rede: Considerar todas as peças e componentes, tais como todos os tipos de placas (placa mãe, placa de rede, placa de vídeo, controladoras), disco rígido, discos SSD, drives de CD-ROM, drives de DVD, gravadora de CD-ROM, gravadora de DVD, unidades de fita DLT/DAT, fontes, bancos de memória, processador, caixas acústicas e cabos elétricos, teclados e mouse.
 - 4.1.12.2.2 Notebooks: Considerar todas as peças e componentes, tais como todos os tipos de placas (placa mãe, placa de rede, placa de vídeo, placa de som, controladoras), disco rígido, discos SSD, monitor, teclado, drives de CD-ROM, drives de DVD, gravadora de CD-ROM, gravadora de DVD, fonte de alimentação, bancos de memória, processador, baterias, caixas acústicas e cabos elétricos.
 - 4.1.12.2.3 No-breaks: Considerar todas as peças e componentes, inclusive as baterias;





- 4.1.12.2.4 Switch: considerar todas as peças e componentes;
- 4.1.12.2.5 Teclado: considerar todas as peças e componentes;
- 4.1.12.2.6 Monitor: considerar todas as peças e componentes;
- 4.1.12.2.7 Estabilizador: considerar todas as peças e componentes;
- 4.1.12.2.8 Datashow: considerar todas as peças e componentes, inclusive a lâmpada;
- 4.1.12.2.9 Access Point: considerar todas as peças e componentes;
- 4.1.12.2.10 Leitor de Código de Barras: considerar todas as peças e componentes;
- 4.1.12.2.11 Scanner: considerar todas as peças e componentes;
- 4.1.12.2.12 Tape Library: considerar todas as peças e componentes;
- 4.1.12.2.13 Switch (Core): considerar todas as peças e componentes;
- 4.1.12.2.14 Storage: considerar todas as peças e componentes, tais como: discos SAS, discos Flash, discos SATA, discos NL-SAS, fontes de alimentação, banco de baterias, controladoras, entre outros;
- 4.1.12.2.15 Chassi para servidor blade: considerar todas as peças e componentes, tais como: fontes de alimentação, ventoinhas, controladoras e demais componentes;
- 4.1.12.2.16 Switch para Blade: considerar todas as peças e componentes;
- 4.1.12.2.17 Servidor Blade: Considerar todas as peças e componentes, tais como todos os tipos de placas (placa mãe, placa de rede, controladoras), disco rígido, discos SSD, bancos de memória e processador;
- 4.1.12.2.18 Servidor Torre: Considerar todas as peças e componentes, tais como todos os tipos de placas (placa mãe, placa de rede, placa de vídeo, controladoras), disco rígido, discos SSD, drives de CD-ROM, drives de DVD, gravadora de CD-ROM, gravadora de DVD, unidades de fita DLT/DAT, fontes, bancos de memória, processador, caixas acústicas e cabos elétricos, teclados e mouse;
- 4.1.12.3 Os equipamentos são de diversos fabricantes, modelos e marcas.





- 4.1.12.4 Não estão abrangidos equipamentos instalados sob o regime de aluguel e aqueles que estão sob garantia do fornecedor/fabricante, enquanto perdurar a garantia, no caso de substituição de peças.
- 4.1.12.5 A manutenção corretiva deve ser realizada de acordo com os manuais e requisitos técnicos definidos pelos fabricantes dos equipamentos, deixando-os em perfeitas condições de funcionamento, efetuando ajustes, reparos e substituição de peças e/ou componentes defeituosos ou com mau funcionamento, conservando-os obrigatoriamente com as suas características originais ou superiores.
- 4.1.12.6 As peças e componentes em substituição devem ser novas e ter especificações idênticas às substituídas nos equipamentos, no que se refere ao tipo, configuração e capacidade. Quando não houver disponibilidade no mercado de peças e componentes com idênticas especificações, a substituição de peças e componentes poderá se dar por outros com especificações superiores e neste caso deverão ser registradas as razões em formulário próprio, não se caracterizando assim como um "upgrade" do equipamento.
- 4.1.12.7 As peças e componentes em substituição, instaladas pela(s) empresa(s) contratada(s), serão incorporadas aos equipamentos, passando a ser de propriedade da SEFAZ/MS e as peças defeituosas substituídas deverão ser entregues aos responsáveis pelos equipamentos e em hipótese alguma deverão serem levadas pela contratada.
- 4.1.12.8 Havendo a necessidade de substituição do disco rígido (HD), aquele retirado deverá ser entregue a um representante indicado pela SEFAZ/MS, não sendo permitido à empresa contratada o recolhimento do referido disco rígido (HD) para seu acervo de peças. No formulário próprio, a ser criado pela contratada, deverão ser registrados, em letras legíveis, o motivo da substituição, o número de série/modelo do novo disco rígido (HD) e a descrição com o nome do fabricante e a data do vencimento da garantia e a capacidade do mesmo.
- 4.1.12.9 Havendo a necessidade de substituição temporária do disco rígido (HD), ao término da utilização, o disco rígido da empresa contratada deve ser entregue ao representante indicado pela SEFAZ/MS, para realizar o procedimento de wipe



(limpeza definitiva dos dados). Apenas após realizado o procedimento de wipe o HD poderá ser entregue a empresa contratada.

- 4.1.12.10 No atendimento ao chamado, o técnico deverá verificar todo o conjunto do equipamento, inclusive as instalações físicas e ambientais, evitando o retorno para possíveis correções e gerando novos chamados por outros defeitos que poderiam ter sido detectados, registrando no formulário próprio, a ser criado pela contratada, qualquer anormalidade encontrada.
- 4.1.12.11 O conjunto do equipamento, abrange os serviços básicos adicionais, necessários à solução dos problemas respeitando a finalidade desta contratação. Estes reparos estarão restritos a verificação do correto fornecimento de energia no ponto de elétrica, fazendo a medição e fazendo um registro no formulário próprio, com as orientações pertinentes referentes à anomalia encontrada, assim como a eficiência e qualidade do ponto lógico, restringindo-se ao conector e ao cabo "Line Cord" que interliga o microcomputador ao Ponto de Rede mais próximo (tomada para conexão lógica) da infraestrutura predial, substituindo-os quando necessário por produtos que possuam a mesma especificação técnica.

4.2 REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

4.2.1 A tabela a seguir apresenta, relatório obtido no Sistema de ITSM (GSTI), contendo os tipos de serviços demandados nos anos 2018 e 2019 para a Assistência Técnica da SEFAZ:

	Jan 2018	Feb 2018	Mar 2018	Apr 2018	May 2018	Jun 2018	Jul 2018	Aug 2018	Sep 2018	Oct 2018	Nov 2018	Dec 2018	Total
Arquivos e/ou Pastas	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
Atualização Informação de Servidor	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
CPU	138	154	198	305	219	132	185	169	164	164	143	123	2094
E-Mail - Reset de Senha	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Edição de ambiente existente	0	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	4
Impressora- Instalação/Configuração	4	2	1	10	12	1	3	4	1	2	1	0	41
Impressora-Problemas de Escaneamento	0	1	0	0	2	0	2	1	0	0	0	0	6
Impressora-Problemas de Impressão	4	3	3	2	4	1	0	1	1	0	1	0	20





Instalação Programa	0	0	3	1	0	0	0	1	0	0	0	0	5
Imposto Renda-IRPF				_						4	4		
Instalação de Cabos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Java	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Leitor código Barras	6	4	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	39
Login de Rede - Reset	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
Senha													
Lotus Notes-	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Configuração													
MIA -	0	0	6	2	4	2	1	3	0	1	0	1	20
Instalação/Reinstalação					-		_	_	_		-	_	
MIA - Módulo Integrado	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4
das Agenfas													
Manutenção de	64	51	31	43	37	18	18	36	38	32	20	5	393
Hardware													
Manutenção em Ramal	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Telefônico	_		_										
Microsoft Office	0	2	0	1	2	3	0	3	0	1	0	0	12
Microsoft Windows	1	1	3	2	3	5	5	2	2	1	1	3	29
Monitor	19	13	24	42	27	14	32	29	20	16	21	14	271
Módulo Bancário	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
NetSupport	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Netbook	1	2	0	1	4	1	1	1	1	1	2	1	16
No-Break	53	46	54	49	55	33	36	55	38	45	58	33	555
No-Break-Com	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Problema	1	0	0	0	Т	U	0	0	0	U	U	U	2
Notebook	2	2	6	11	3	2	4	3	3	2	4	0	42
Outros	3	0	1	4	7	1	1	0	0	1	2	1	21
PANDION -	•	•	•	_	•	•	4	_	4	•	_	_	_
Comunicador interno	2	2	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	6
Ponto de Rede	1	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	6
Proxy	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	5
Reparos no prédio	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	2
TN 3270	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
Troca de Equipamento	33	6	3	10	16	4	7	18	2	9	7	8	123
Total	339	297	340	487	405	222	302	331	279	279	265	192	3738
	1	Ta	bela 2	- Relató	rio de s	erviços	2018						1

	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun	Jul	Aug	Sep	Oct	Nov	Dec	Total
	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	2019	TOLAI
Atualização Informação		0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
de Servidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
CPU	201	197	185	224	202	174	239	240	180	191	142	132	2307
Configuração/Problema	2	0	0		0	0	0	0	0	2	0	0	4
Edição de ambiente	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
existente	1	U	U	U	U	U	0	U	U	U	U	U	1
Escopo DHCP	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
GQL - Instalação /	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1





Configuração													
Configuração													
Impressora -	0	2	0	1	0	1	0	2	1	2	2	6	17
Instalação/Configuração											-		
Impressora - Problemas	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
de Escaneamento													
Impressora - Problemas	1	0	0	3	0	0	0	0	0	2	0	0	6
de Impressão													
Instalação Programa	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Imposto Renda-IRPF										_			
Kaspersky Antivirus	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
Leitor código Barras	2	5	0	0	2	0	1	4	1	1	0	0	16
Liberação de Acesso	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
VPN													_
Login de Rede - Inclusão	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Login de Rede - Reset	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Senha	0	U	U	U		0	U	U	U	U	Ŭ	Ŭ	
MIA -	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Instalação/Reinstalação	1	U	U	U	U	U	U	U	U	U	_	U	
Mainframe - Problemas	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
de Impressão	0	U	U	T	U	0	U	U	U	U	U	U	1
Manutenção de	18	22	26	19	17	18	32	26	46	16	15	5	260
Hardware	10	22	20	19	1/	10	32	20	40	16	15)	260
Manutenção em Ramal	0	4	0	_	_	0	_	1	1	_	_	_	2
Telefônico	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	3
Microsoft Office	0	1	2	1	1	1	3	2	1	1	0	3	16
Microsoft Windows	7	2	8	2	8	3	4	5	5	3	2	5	54
Monitor	15	12	11	26	15	8	28	18	9	26	15	12	195
Módulo Bancário	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
NetSupport	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Netbook	4	2	2	1	1	2	0	0	0	1	0	1	14
No-Break	65	86	42	51	27	54	74	53	52	43	47	40	634
No-Break-Com													
Problema	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Notebook	8	12	4	22	10	7	7	7	4	1	0	3	85
Outros	6	1	1	0	1	0	4	3	2	1	0	1	20
PANDION -												_	
Comunicador interno	1	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	5
Ponto de Rede	1	4	3	1	1	2	3	1	0	0	1	0	17
Pouco espaço em Disco	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	3
Problemas de Conexão	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3
Proxy	1	0	1	2	0	1	0	2	0	1	0	0	8
•	3	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5
Reparos no prédio	3	T	U	U	U	U	1	U	U	U	U	U))
Restauração de	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Arquivos		_	_	_	_			_	_		4		_
Substituição Switch	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3
TN12270 F													
TN3270 - Emulador de	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2
TN3270 - Emulador de Terminais Troca de Equipamento	0	0 19	0 10	0 11	1 26	0	0 22	1 16	0 9	0 35	0 15	0 17	2 205





Total	355	369	297	367	316	284	422	383	311	329	241	228	3902

Tabela 3 - Relatório de serviços 2019

4.2.2 Equipamentos presentes na SEFAZ/MS:

4.2.2.1 Equipamentos contidos no datacenter da SGI:

Equipamento	Quantidade
Tape Library	10
Switch (core)	17
Servidor	62
Storage	6
Chassi para servidor blade	4
Switch para Blade	16
Servidor Blade	58
Servidor Torre	25

Tabela 4 - Lista de equipamentos contidos no datacenter da SGI

4.2.2.2 Outros equipamentos:

Equipamento	Quantidade
Access Point	411
Datashow (Incluindo a troca de lâmpadas)	14
Estabilizador	14
Leitor de Código de Barras	415
Scanner	25
Switch	445
No-Break	1554
Monitor LED/LCD	2840
Microcomputador	2474
Notebook	227

Tabela 5 - Outros equipamentos

- 4.2.3 O detalhamento dos equipamentos descritos nas tabelas 4 e 5 estão disponíveis no anexo I "C" deste documento.
- 4.2.4 Por fim, a SEFAZ/MS conta com um parque de ativos e equipamentos de TIC e cabe a fornecedora da solução prover a assistência técnica aos equipamentos listados acima e o suporte técnico aos colaboradores, serviços estes necessários ao bom andamento das atividades laborais desempenhadas no âmbito desta Secretaria de Estado.
- 4.2.5 A especificações dos equipamentos acima servem de referência para os serviços de Fornecimento de Assistência técnica com substituição de peças on-site ou remota





dos equipamentos de informática instalados nas dependências da SEFAZ/MS, inclusive como referências para o cálculo de fornecimento de materiais necessários para a continuidade dos serviços de instalação e apoio a operação de microcomputadores, notebooks e demais equipamentos descritos neste documento.

4.2.6 Localidades a serem atendidas:

Local	Endereço	Cidade	CEP
Agência Fazendária de Água Clara	Av. Julio Maia n. 1182 - Centro	Agua Clara	79680-000
Posto de Atendimento de Alcinópolis (Prédio do Iagro)	Av.Adolfo Alves Carneiro. 1.275	Alcinópolis	79530-000
Agência Fazendária de Amambai	Av. Pedro Manvailer n. 3147 - Centro	Amambai	79990-000
Posto de Atendimento de Anaurilândia (Prédio do Iagro)	Rua Brasil, 903 - Anexo ao lagro	Anaurilândia	79770-000
Posto Fiscal Ofaié	Rod. MS 480 km 01	Anaurilândia	79900-000
Posto de Atendimento de Angélica	Rua Stefans Dudas, n. 115 - Centro	Angélica	79785-000
Posto de Atendimento de Antônio João (Prédio do lagro)	Rua Genésio Flores Vieira, 200 - Centro	Antonio Joao	79910-000
Agência Fazendária de Aparecida do Taboado (Agraer no prédio do PA)	Rua Francisco de Queiroz n. 1823 - Jardim Jerusa	Aparecida do Taboado	79570-000
Posto Fiscal Itamarati	Rod. MS 158 / BR prolongamento 158 - km 09	Aparecida do Taboado	79900-000
Agência Fazendária de Aquidauana	Rua Estevão Alves Correa, n. 597 - Centro	Aquidauana	79200-000
Posto de Atendimento de Aral Moreira	Rua General Dutra, 953	Aral Moreira	79930-000
Posto de Atendimento de Bandeirantes (lagro no prédio do PA)	Rua Arthur Bernardes, s/n	Bandeirantes	79430-000
Agência Fazendária de Bataguassu	Avenida Dias Barroso nº 390	Bataguassu	79780-000
Posto Fiscal XV de Novembro	Rod. BR 267 - Km 12,5	Bataguassu	79900-000
Unidade de Fiscalização de Mercadorias em Trânsito Sul	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n – Parque dos Poderes	Bataguassu	79980-000
Posto de Atendimento de Batayporã (Prédio do Iagro)	Av. Brasil , 2.022 - Anexo ao Iagro	Batayporã	79760-000
Agência Fazendária de Bela Vista (lagro e Agraer no prédio do PA)	Rua Antônio João, 675 - Centro	Bela Vista	79260-000
Posto de Atendimento de Bodoquena (Prédio da Agraer)	Rua José Roque de Carvalho, 565	Bodoquena	79390-000
Posto de Atendimento de Bonito (Prédio do Iagro)	Rua Dr. Conrado, n. 766 - Vila Donária	Bonito	79290-000
Posto de Atendimento de	Rua Raimundo Assis de Alencar n.	Brasilândia	79670-000





Brasilândia Posto Fiscal João André	1021 BR 158, KM 342	Brasilândia	79900-000
Posto de Atendimento de	·	Diasilatidia	79900-000
Caarapó (Prédio do lagro)	Rua Tiradentes, 521 - Centro	Caarapó	79940-000
Agência Fazendária de Camapuã	Rua Rua Pedro Celestino, n.º 3690	Camapuã	79420-000
Assessoria Técnica/SGI	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-104
Coordenadoria de Controle da Despesas	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Agência Fazendária de Campo Grande	Av. Fernando Correa da Costa, n. 858 - Centro	Campo Grande	79004-310
Agência Fazendária Virtual	Rua João Pedro de Souza, 966 - Monte Líbano	Campo Grande	79004-680
Assessoria de Gabinete	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Assessoria de Representação na COTEPE/CONFAZ	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Conselho Consultivo de Gestão Tributária	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Coordenadoria de Administração	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Coordenadoria de Assuntos Tecnico-Especializados e Administrativos	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Coordenadoria de Cadastro e Consolidação Contábil	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Coordenadoria de Controle de Agências Fazendárias	Rua João Pedro de Souza, 966 - Monte Líbano	Campo Grande	79004-680
Coordenadoria de Elaboração e Controle Orçamentário	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Coordenadoria de Encargos Especiais e Controle de Contratos e Convênios	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Coordenadoria de Execução Orçamentária e Prestação de Contas	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Coordenadoria de Fiscalização de Mercadorias em Trânsito - COFIMT	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n – Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Coordenadoria de Fiscalização do ICMS Substituição Tributária	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n – Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106





Coordenadoria de Fiscalização do ICMS, Agricultura e Pecuária	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n – Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Coordenadoria de Fiscalização do ICMS, Indústria, Comércio e Serviços	Rua Sete de Setembro n. 676 - Centro	Campo Grande	79002-929
Coordenadoria de Fiscalização do IPVA e do ITCD	Av. Fernando Correa da Costa, n. 858 - Centro	Campo Grande	79004-310
Coordenadoria de Gestão de Pessoas	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Coordenadoria de Informações Fiscais e Gerenciais	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Coordenadoria de Infraestrutura Fiscal	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Coordenadoria de Logistica e Apoio Operacional	Rua 13 de maio n. 3922 - Bairro São Francisco	Campo Grande	79002-355
Coordenadoria de Normas e Procedimentos	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Coordenadoria de Recuperação de Ativos	Rua João Pedro de Souza n. 966 - Centro	Campo Grande	79004-680
Coordenadoria de Relacionamento com os Clientes	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-104
Coordenadoria de Sistemas e Dados	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-104
Coordenadoria de Suporte e Infraestrutura	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-104
Coordenadoria do Núcleo Especial de Modernização da Administração Estadual	Rua Delegado José Alfredo Hardman s/n - Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Coordenadoria do Tesouro Estadual	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Coordenadoria Especial de Administração Tributária	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Coordenadoria Especial de Apoio Técnico-Tributário	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Coordenadoria Especial de Apuração do Indíce de Participação dos Municípios na Arrecadação de ICMS	Rua Delegado José Alfredo Hardman s/n - Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Coordenadoria Especial de Incentivos Fiscais e Desenvolvimento Econômico	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902





Coordenadoria Especial de Planejamento e Monitoramento	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos	Campo Grande	79031-902
Fiscal	Poderes		
Coordenadoria Especial de Tecnologia da Informação	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-104
Coordenadoria Jurídica da PGE	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Corregedoria-Geral da Administração Tributária	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Escritório de Processos	Rua Delegado José Alfredo Hardman s/n - Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Escritório de Projetos	Rua Delegado José Alfredo Hardman s/n - Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Gabinete do Secretário de Estado de Fazenda	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Gabinete do Secretário-Adjunto de Fazenda	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Órgão Preparador Estadual	Av. Fernando Correa da Costa, n. 858 - Centro	Campo Grande	79004-310
Ouvidoria Fazendária	Rua Delegado José Alfredo Hardman s/n - Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Posto de Emissão de Nota Fiscal do Produtor da Agência Fazendária de Campo Grande (P.Atendimento ACRISSUL)	Rua Américo Carlos da Costa n. 320 – Parque Laucidio Coelho (sala ao lado da IAGRO)	Campo Grande	79022-390
Posto Fiscal Aeroporto	Av. Duque de Caxias, S/N - (Próximo INFRAERO)	Campo Grande	79101-901
Posto Fiscal Cidade Morena	Rua João Pedro de Souza n. 966 - Centro	Campo Grande	79004-680
Posto Fiscal Correios	Barão do Rio Branco, 555	Campo Grande	79008-060
Prático Aero Rancho (vinculado a Agência Fazendária de Campo Grande)	Av. Marechal Deodoro n. 2603	Campo Grande	79002-200
Prático Bosque dos Ipês (vinculado a Agência Fazendária de Campo Grande)	Av. Cônsul Assaf Trad, n. 4796 - Parque Novos Estados	Campo Grande	79035-900
Prático General Osório (vinculado a Agência Fazendária de Campo Grande)	Rua Santo Angêlo, 51 - Cel. Antonino	Campo Grande	79011-290
Prático Guaicurus (vinculado a Agência Fazendária de Campo Grande)	Av. Guri Marques n. 5111	Campo Grande	79085-000
Subunidade de Fiscalização Móvel - Campo Grande	Rua Delegado José Alfredo Hardman s/n - bloco 6 - Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106





Superintendência de Administração e Finanças	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Superintendência de Administração Tributária	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	79031-902	
Superintendência de Contabilidade Geral do Estado	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Superintendência de Gestão da Informação	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-104
Superintendência de Logística e Infraestrutura	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Superintendência de Orçamento	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Superintendência do Tesouro	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Tribunal Administrativo Tributário	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-104
Unidade de Acompanhamento e Controle das Receitas e Fluxo de Caixa	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Acompanhamentoe Controle dos Pagamentos e Relatórios Gerenciais	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Almoxarifado	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Análise de Benefícios Fiscais	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Análise de Homologação de Créditos Fiscais	Rua João Pedro de Souza, 966 - Monte Líbano	Campo Grande	79004-680
Unidade de Análise e Informações Fiscais	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Análise, Desenvolvimento e Sustentabilidade Fiscal	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Apoio Administrativo e Operacional	Rua 13 de maio n. 3922 - Bairro São Francisco	Campo Grande	79002-355
Unidade de Apoio Administrativo/COFAPEC	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n – Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Unidade de Apoio Administrativo/COFICS	Rua Sete de Setembro n. 676 - Centro	Campo Grande	79037-106





Unidade de Apoio Administrativo/COFIST	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n – Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Unidade de Apoio Administrativo/COFIT	Av. Fernando Correa da Costa, n. 858 - Centro	Campo Grande	79004-310
Unidade de Apoio Administrativo/CRAT	Rua João Pedro de Souza n. 966 - Centro	Campo Grande	79004-680
Unidade de Apoio Administrativo/SGI	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-104
Unidade de Apoio às Agências e Unidade Fazendárias	Rua 13 de maio n. 3922 - Bairro São Francisco	Campo Grande	79002-355
Unidade de Apoio Biopsicossocial	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Apoio e Acompanhamento COTEPE/CONFAZ	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Apoio Técnico- Operacional/COAF	Rua João Pedro de Souza, 966 - Monte Líbano	Campo Grande	79004-680
Unidade de Apoio Técnico- Operacional/COFAPEC	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n – Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Unidade de Apoio Técnico- Operacional/COFICS	Rua Sete de Setembro n. 676 - Centro	Campo Grande	79037-106
Unidade de Apoio Técnico- Operacional/COFIMT	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n – Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-107
Unidade de Apoio Técnico- Operacional/COFIST	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n – Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Unidade de Assessoramento Administrativo, de Distribuição e de Padronização de Processos	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Assessoramento Técnico	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Assessoramento Técnico-Tributário	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Atendimento ao Contribuinte	Rua João Pedro de Souza, n. 966 - Centro	Campo Grande	79004-680
Unidade de Avaliação e Controle de Execução Orçamentária	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Cadastro Fiscal	Rua João Pedro de Souza, n. 966 - Centro	Campo Grande	79004-680
Unidade de Capacitação em Processos de Modernização	Rua Delegado José Alfredo Hardman s/n - Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Unidade de Cobrança e Controle	Rua João Pedro de Souza n. 966 -	Campo Grande	79004-680





de Créditos Tributários	Centro		
Unidade de Comunicação e Marketing Institucional	Rua Delegado José Alfredo Hardman s/n - Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Unidade de Comunicação e Qualidade da Interação	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-104
Unidade de Consolidação da Administração Direta	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Consolidação da Administração Indireta	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Consultas e Julgamentos	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-104
Unidade de Controle de Arrecadação e Formulários	Rua João Pedro de Souza, 966 - Monte Líbano	Campo Grande	79004-680
Unidade de Controle de Contratos e Convênios	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Controle de Mercadorias em Trânsito	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n – Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-107
Unidade de Controle de Repasse	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Controle e Acompanhamento de Demandas Judiciais	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Controle e Monitoramento da Indústria e do Comércio	Rua Sete de Setembro n. 676 - Centro	Campo Grande	79037-106
Unidade de Controle e Monitoramento do Comércio Exterior	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Controle e Monitoramento do ICMS Transporte	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Controle e Monitoramento do Simples Nacional	Rua Sete de Setembro n. 676 - Centro	Campo Grande	79037-106
Unidade de Controle Patrimonial	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Desenvolvimento de Recursos Humanos	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Educação Fiscal	Rua João Pedro de Souza n. 966 - Centro	Campo Grande	79004-680
Unidade de Encargos Gerais e Financeiros do Estado	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos	Campo Grande	79031-902





	Poderes		
Unidade de Fiscalização de Mercadorias em Trânsito Norte	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n – Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-110
Unidade de Fiscalização de Mercadorias em Transportadoras	Rua João Pedro de Souza, 966 - Centro	Campo Grande	79004-680
Unidade de Fiscalização de Mercadorias em Transportadoras de Campo Grande	Rua João Pedro de Souza, 966 - Centro	Campo Grande	79004-680
Unidade de Fiscalização do IPVA	Av. Fernando Correa da Costa, n. 858 - Centro	Campo Grande	79004-310
Unidade de Fiscalização do ITCD	Av. Fernando Correa da Costa, n. 858 - Centro	Campo Grande	79004-310
Unidade de Fiscalização Móvel	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n - bloco 6 – Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Unidade de Gestão de Dados e Sistemas Fazendários	Rua Delegado José Alfredo Hardman s/n - Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106
Unidade de Gestão de Dados Tributários	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-104
Unidade de Gestão de Dívidas de Operação de Crédito	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Gestão de Documentos Fiscais e Eletrônicos	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-104
Unidade de Gestão de Infraestrutura	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-104
Unidade de Gestão de Sistemas Tributários	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes Campo Grande		79037-104
Unidade de Gestão Estratégica	Rua Delegado José Alfredo Hardman s/n - Parque dos Poderes Campo Grande		79037-106
Unidade de Informações Fiscais e Gerenciais	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Inteligência Fiscal	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Legislação Tributária	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Leilão	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n – Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-107
Unidade de Manutenção e Conservação de Unidades Operacionais	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Monitoramento da Agropecuária	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n – Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-106





Unidade de Monitoramento e Controle de Incentivos Fiscais	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Operação	Rua Delegado Osmar de Camargo s/n Parque dos Poderes	79037-104	
Unidade de Padronização de Procedimentos Fiscais	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Pagamento de Pessoal	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Pesquisa de Mercadorias	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Pesquisa e Arrolamento Administrativo de Bens e Direitos	Rua João Pedro de Souza n. 966 - Centro	Campo Grande	79004-680
Unidade de Planejamento Fiscal	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Policiamento Especial Fazendário	Rua Delegado José Alfredo Hardman, s/n – Parque dos Poderes	Campo Grande	79037-109
Unidade de Previsão de Receitas	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Programação e Liberação de Cotas Financeiras	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Protocolo e Correspondências	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Regime Especial	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Regularidade Fiscal	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Representação Fiscal	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Unidade de Transporte	Av. Desembargador José Nunes da Cunha, Bloco II, Parque dos Poderes	Campo Grande	79031-902
Posto de Atendimento de Caracol	Av. Brasil, 220 - Centro	Caracol	79270-000
Base de Fiscalização Móvel Aporé/Cassilândia	Av. Juraci Lucas, 21 - Rod MS 306 - Área Urbana	Cassilândia	79900-000
Posto de Atendimento de Cassilândia	Avenida Presidente Dutra, n.3686, Vila Izanópolis	Cassilândia	79540-000





Agência Fazendária de Chapadão do Sul	Av. Dezesseis n. 941- Centro	Chapadão do Sul	79560-000
Base de Fiscalização Móvel Campo Bom/Chapadão do Sul	Rod BR 060 - KM 01 - Zona Rural	Chapadão do Sul	79900-000
Subunidade de Fiscalização Móvel Chapadão do Sul	Rod BR 060 - KM 01 - Zona Rural	Chapadão do Sul	79900-000
Posto de Atendimento de Corguinho (Agraer e lagro no prédio do PA)	Rua Marechal Teodoro, n. 73 - Centro	Corguinho	79460-000
Posto de Atendimento de Coronel Sapucaia (Iagro no prédio do PA)	Rua João Ponce de Arruda n. 581	Coronel Sapucaia	79995-000
Agência Fazendária de Corumbá (Imasul, Agraer, Pge e lagro no mesmo prédio)	Rua XV de Novembro, 32 – Centro	Corumbá	79330-000
Base de Fiscalização Móvel Lampião Acesso/Corumbá	Rod BR 262 - KM 772	Corumbá	79900-000
Agência Fazendária de Costa Rica	Rua José Pereira da Silva n. 659 - Centro	Costa Rica	79550-000
Agência Fazendária de Coxim	Rua Filinto Muller nº 514, Centro	Coxim	79400-000
Posto de Atendimento de Deodápolis	Rua Deodato Leonardo da Silva, n. 608 - Centro	Deodápolis	79790-000
Posto de Atendimento de Dois Irmãos do Buriti	Av. Reginaldo Lemes da Silva n. 02 - Centro	Dois Irmãos do Buriti	79215-000
Posto de Atendimento de Douradina (Prédio da Agraer)	Av. Presidente Dutra, 747 - Centro	Douradina	79880-000
Agência Fazendária de Dourados	Rua Joaquim Teixeira Alves n. 1616 - Centro	Dourados	79801-015
Subunidade de Fiscalização Móvel - Dourados (Transportadora e Fiscallização no mesmo prédio)	Rua Onofre Pereira de Matos, 1640 - Centro	Dourados	79802-010
Unidade de Fiscalização de Mercadorias em Transportadoras Dourados	Rua Onofre Pereira de Matos, 1640 - Centro	Dourados	79802-010
Posto de Atendimento de Eldorado (lagro no prédio do PA)	Rua Capitão Nicolau Ritter nº 290	Eldorado	79970-000
Agência Fazendária de Fátima do Sul (Agraer e lagro no mesmo prédio)	Rua Severino de Araujo, n. 1451 - Centro	Fátima do Sul	79700-000
Posto de Atendimento de Figueirão (Prédio do lagro)	Av. Moizés Araújo Galvão, 1882	Figueirão	79428-000
Posto de Atendimento Glória de Dourados (Prédio do Iagro)	Av. Tancredo Almeida Neves s/n	Glória de Dourados	79730-000
Posto de Atendimento de Guia Lopes da Laguna (lagro no prédio do PA)	Av. Visconde de Taunay n. 1442 - Centro	Guia Lopes da Laguna	79230-000
Posto de Atendimento de Iguatemi (Agraer prédio do PA)	Rua Ocidio da Costa n. 557 - Centro	Iguatemi	79960-000
Posto de Atendimento de Inocência (Prédio do Iagro)	Rua Coronel Gustavo Rodrigues, 723 - Centro	Inocência	79580-000





Posto de Atendimento de Itaporã (Prédio do Iagro)	Rua Fernando Correa da Costa n. 672 - Centro	Itaporã	79890-000
Posto de Atendimento de Itaquiraí (Prédio do Iagro)	Rua Santo Caobianco, 659 - Anexo ao lagro	Itaquiraí	79965-000
Agência Fazendária de Ivinhema	Av. Panamá n. 177 - Bairro Piravevê	Ivinhema	79740-000
Posto de Atendimento de Japorã (Prédio da Agraer)	Rua Dourados, n. 339 - Centro	Japorã	79985-000
Posto de Atendimento de Jaraguari	Rua Gonçalves Luiz Martins n. 410 - Centro	Jaraguari	79440-000
Agência Fazendária de Jardim (Agraer no prédio do PA)	Rua Duque de Caxias, 236 - Centro	Jardim	79240-000
Posto de Atendimento de Jateí	Av. Weimar Gonçalves Torres, n. 717 - Centro	Jateí	79720-000
Posto de Atendimento de Juti (Prédio do lagro)	Rua Gabriel de Oliveira, 1.239 - Centro	Juti	79955-000
Posto de Atendimento de Laguna Carapã (Funciona no prédio da lagro)	Rua Gabriel Cabral 590	Laguna Carapã	79920-000
Agência Fazendária de Maracaju	Rua Waltrudes Ferreira Muzzi, s/n - Parque de Exposição	Maracaju	79150-000
Agência Fazendária de Miranda (Agraer, Vale Renda, lagro no mesmo prédio)	Praça Heróis da Laguna s/n - Bairro Beira Rio	Miranda	79380-000
Agência Fazendária de Mundo Novo (lagro no mesmo prédio)	Av. Campo Grande, 747-Centro	Mundo Novo	79980-000
Posto Fiscal Ilha Grande	BR 163 - Km 06	Mundo Novo	79980-000
Agência Fazendária de Naviraí (Fiscalização Regional e SEJUSP no mesmo prédio)	Av. Campo Grande, 188 - Centro	Naviraí	79950-000
Posto Fiscal Foz do Amambai	Rod. MS 487 - km 116	Naviraí	79985-000
Posto de Atendimento de Nioaque (Agraer no prédio do PA)	Rua Joaquim Murtinho, 958 - Bairro Jd Ouro Verde	Nioaque	79220-000
Posto de Atendimento de Nova Alvorada do Sul (Prédio do IAGRO)	Rua Irineu de Souza Araujo, 1015 - Centro	Nova Alvorada do Sul	79140-000
Agência Fazendária de Nova Andradina	Rua Professor João de Lima Paes, n. 1145 - Centro	Nova Andradina	79750-000
Posto de Atendimento de Novo Horizonte do Sul (Prédio do Iagro)	Rua Airton Sena da Silva, 236 - Centro	Novo Horizonte do Sul	79745-000
Posto de Atendimento de Paraíso das Águas (Prédio do IAGRO)	Rua Túlio Anderson, n. 49 - Centro	Paraíso das Águas	79556-000
Agência Fazendária de Paranaíba (PGE no mesmo prédio)	Rua Capitão Martinho, 619 - Centro	Paranaíba	79500-000
Posto Fiscal Alencastro	Rod. BR 497 - KM 15 - Zona Rural	Paranaíba	79900-000
Posto de Atendimento de Paranhos (Prédio do Iagro)	Avenida Marechal Dutra, 1854 - Centro	Paranhos	79925-000
Posto de Atendimento de Pedro Gomes (Prédio do lagro)	Rua. Pernambuco, n. 450 - Centro - Anexo ao Iagro	Pedro Gomes	79410-000





Agência Fazendária de Ponta Porã (Fiscalização Regional no mesmo prédio)	Rua Sete de Setembro n. 311 - Centro Ponta Porã		79904-628		
Base de Fiscalização Móvel Pacuri - Ponta Porã	Rod. BR 463, km 90	Rod. BR 463, km 90 Ponta Porã			
Posto de Atendimento de Porto Murtinho (Agraer no prédio do PA)	Rua Coronel Alfredo Pinto, 225- Centro	Porto Murtinho	79280-000		
Posto de Atendimento de Ribas do Rio Pardo (Prédio do lagro)	Rua Carlos Anconi, 1617 - Jd Vista Alegre	Ribas do Rio Pardo	79,180,00 0		
Agência Fazendária de Rio Brilhante	Av. Lourival Barbosa n. 474	Rio Brilhante	79130-000		
Posto de Atendimento de Rio Negro	Rua Massato Masubara, 50 Centro	Rio Negro	79470-000		
Posto de Atendimento Rio Verde de Mato Grosso (Prédio do Iagro)	Rua Vitória, n. 1131 - Centro	Rio Verde de Mato Grosso	79480-000		
Posto de Atendimento de Rochedo	Rua Albino Coimbra s/n - esquina com a Rua Bahia	Rochedo	79450-000		
Posto de Atendimento de Santa Rita do Pardo (Prédio do Iagro)	Rua Deputado Júlio César Paulino Maia, n. 1283	Santa Rita do Pardo	79690-000		
Agência Fazendária São Gabriel do Oeste	Rua Minas Gerais n. 869 - Centro	São Gabriel do Oeste	79490-000		
Posto de Atendimento de Selvíria (lagro junto no prédio do PA)	Av. João Selvirio de Souza, n. 636	Selviria	79590-000		
Posto Fiscal Selviria	Prolongamento Rod. MS 444 - Selvíria até a Barragem	Selviria	79900-000		
Agência Fazendária de Sete Quedas	R. Monteiro Lobato, 628	Sete Quedas	79935-000		
Agência Fazendária de Sidrolândia	R. Minas Gerais, 620	Sidrolândia	79170-000		
Agência Fazendária de Sonora	Rua Beat Rolf Stucki, n. 22 - Centro	Sonora	79415-000		
Posto Fiscal Sonora	Rod. BR - km 163	Sonora	79900-000		
Posto de Atendimento de Tacuru (Prédio do Iagro)	R. Wanderley Ortiz de Lima, n. 1250 - Centro	Tacuru	79975-000		
Posto de Atendimento de Taquarussu (Prédio do Iagro)	Rua Felipe Muller, 685	Taquarussu	79765-000		
Posto de Atendimento de Terenos (Prédio do Iagro)	Rua Professor João Egidio Zambelli n. 43 Centro	Terenos	79,190,00 0		
Agência Fazendária de Três Lagoas (Transportadora e Fiscalização Regional no mesmo prédio)	Av. Capitão Olintho Mancini n. 2462	Três Lagoas	79603-011		
Posto Fiscal Jupiá	Rod. BR 262 - km 02 (Av. Ranulpho Marques Leal n. 4040)	i I Ires Lagoas			
Unidade de Fiscalização de Mercadorias em Transportadoras de Três Lagoas	Avenida Olintho Mancini, 2462 - Três Lagoas - MS	no Mancini, 2462 - Três Lagoas			
Posto de Atendimento de Vicentina (Agraer e lagro no	Av. Padre José Daniel n. 736.	Vicentina	79710-000		



prédio do PA)

Tabela 6 – Localidades

4.3 REQUISITOS DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO:

- 4.3.1 A SGI/SEFAZ/MS disponibilizará, para a empresa contratada, a ferramenta ITSM (GSTI) onde será cadastrado o chamado técnico. Esse chamado vai fornecer data e hora de abertura do chamado, descrição do chamado, nível de severidade do chamado e identificação completa do solicitante.
- 4.3.2 Para atendimento de fornecimento de Assistência técnica com substituição de peças dos equipamentos de informática instalados nas localidades listadas na tabela 6, inclusive para o fornecimento de serviços de substituição de peças e atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os servidores de rede, equipamentos de armazenamento de dados (Storages), biblioteca de fitas (Tape Library) e Switches core e de distribuição:
- 4.3.3 O atendimento será baseado no horário de funcionamento da SEFAZ/MS, sendo que o prazo de atendimento será de acordo com o nível de comprometimento do funcionamento da Secretaria. As aberturas dos chamados serão categorizadas pelo nível de severidade:
- 4.3.3.1 O Nível Baixo, é aquele onde o incidente registrado, não afeta o atendimento ao usuário, então, o chamado será escalado para o próximo roteiro;
- 4.3.3.2 O Nível Médio, é aquele onde o incidente registrado é crítico, mas com a intervenção por telefone, o técnico consegue fazer o equipamento produzir o necessário para que o atendimento ao cidadão não pare, esse tipo de chamado também será escalado para atendimento no próximo roteiro;
- 4.3.3.3 O Nível Alto, é aquele onde o incidente registrado é crítico e não pode ser escalado porque o atendimento está prejudicando o atendimento ao usuário, nesse caso, o atendimento será feito, conforme a tabela abaixo:

Prazo SLA	Capital	Município com distância até 200 km	Município com distância acima de 200 km
Prazo para atendimento	04 horas	1 dia útil	2 dias úteis
Tempo de Solução	o de Solução 08 horas 2 dias úteis		4 dias úteis





Tabela 7 - Prazos para atendimento

- 4.3.3.4 Como já existe um roteiro pré-definido, com as regiões a serem atendidas. Para não perder tempo com o conserto do equipamento no local, o técnico poderá ter no seu veículo, equipamentos reserva e prontos para utilização. Nesse caso, ele verificará o incidente, se o atendimento for de rápida resolução, será executado desta forma, caso contrário, deverá ser realizada a substituição do equipamento e o prosseguimento do roteiro definido pela supervisão. Esse processo é essencial para que toda a rota definida seja executada, dentro da semana revista ou o mais rápido possível.
- 4.3.3.5 Os equipamentos que retornarem do interior do Estado, com problemas técnicos, poderão ser consertados, mantidos e disponibilizados para o novo ciclo de viagens.
- 4.3.3.6 A fornecedora da solução deverá manter equipe de técnicos nas dependências da SEFAZ/MS, para atendimento imediato às requisições solicitadas.
- 4.3.3.7 A fornecedora da solução deverá manter um laboratório externo, fora das dependências do SEFAZ/MS com equipe de técnicos capacitados, para atendimento às demandas de manutenções que não consigam ser resolvidos pela equipe de técnicos instalados nas dependências da SEFAZ/MS.
- 4.3.3.8 Será admitido o atendimento remoto, desde que seja previamente autorizado pela SEFAZ/MS;
- 4.3.3.9 A manutenção compreende o serviço destinado a recolocar funcionalidade, recurso, componente ou módulo do equipamento em plenas condições de operação, quando apresentar rendimento aquém do previsto ou dano que impeça de funcionar.
- 4.3.3.10 As manutenções serão realizadas mediante chamado técnico da CONTRATANTE, quando por esta avisada de que qualquer funcionalidade, recurso, componente ou módulo do equipamento apresentar defeito ou rendimento aquém do previsto, tendo por finalidade a correção, conserto ou reparação.





- 4.3.3.11 As manutenções são entendidas como o diagnóstico, reparo e/ou substituição da funcionalidade, recurso, componente ou módulo do equipamento que apresentarem sinais de alerta de troca de peças e/ou partes danificados.
- 4.3.3.12 No caso do item anterior, as peças e/ou partes serão substituídas sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 4.3.3.13 Para os casos de substituição de discos rígidos dos equipamentos, deverão permanecer de posse da CONTRATANTE os discos defeituosos por definições da política da segurança da informação.
- 4.3.3.14 A Empresa fornecedora da solução deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos neste documento, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento de todos os serviços exigidos.

4.4 REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO:

- 4.4.1 A Fornecedora da solução terá acesso de consulta, geração de relatórios e encerramento do chamado através do software de ITSM (GSTI gerenciamento de serviços de TI) que será disponibilizado pela SGI/SEFAZ/MS.
- 4.4.2 Se por acaso a fornecedora da solução possuir um software para gerenciar atendimentos, ela poderá utilizar, desde que crie um mecanismo de integração, em tempo real, com a plataforma ITSM (GSTI) disponibilizada pela SGI/SEFAZ/MS. Nesse caso a SGI/SEFAZ/MS, fornecerá o layout dos parâmetros para importação das informações.
- 4.4.3 O processo de disponibilização da demanda de assistência técnica e fornecimento de peças, em ambiente de produção, será de forma imediata, pois os equipamentos já se encontram disponíveis e em produção.
- 4.4.4 A Fornecedora da solução deverá manter operacionalmente, todos os equipamentos atinentes ao objeto do contrato a ser formulado, a partir da assinatura do contrato.
- 4.4.5 O parque de equipamentos é composto por equipamentos de mais de um fabricante, então será necessário haver interoperabilidade funcional completa entre os componentes, com gerenciamento centralizado.

31





- 4.4.6 As instalações nas localidades da SEFAZ/MS não possuem rede estabilizada e utilizam tomadas novo padrão brasileiro de tomadas (NBR-14136) e em alguns casos o padrão 2P+T NEMA (Americano), alguns cabos de alimentação elétrica de equipamentos utilizam adaptadores elétricos para acoplamento conforme a recomendação do fabricante. Em casos de incompatibilidade de padrão de tomadas, a empresa deverá providenciar o uso de adaptadores apropriados para conexão dos equipamentos à rede elétrica.
- 4.4.7 As Instalações do Data Center, localizado na SGI/SEFAZ/MS, possuem rede estabilizada, com padrões de segurança, sala com ambiente refrigerado, no-break de 125 KVA, que trabalha paralelo a geradores de energia, fornecendo energia ininterrupta para o Data Center.
- 4.4.8 A Fornecedora da solução deverá fornecer, sem que isso implique em custos adicionais:
 - 4.4.8.1 Fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito funcionamento dos equipamentos, incluindo os cabos elétricos, para conexão dos equipamentos à rede elétrica;
- 4.4.8.2 Prover, quando necessário, os cabos de rede local categoria 5E com conectores RJ45, *patch cords* ou *line cords*, para ativação de equipamentos em ambiente de rede.

4.5 REQUISITOS TEMPORAIS:

- 4.5.1 O prazo máximo para início da execução dos serviços deverá ser de 30 (trinta) dias no máximo, contados a partir da assinatura do Contrato.
- 4.5.2 A empresa contratada para a prestação dos serviços deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos neste documento, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento de todos os serviços exigidos.
- 4.5.3 Será necessário o registro do evento e do tempo utilizado em cada atividade para efeitos de aferição dos serviços prestados, através do software de ITSM fornecido pela SGI/SEFAZ/MS.
- 4.5.4 Será disponibilizado para a empresa a ser contratada, no início do contrato, um relatório contendo a relação dos equipamentos de informática, com marca/modelo,





descrição, patrimônio, número de série, responsável e qual sua localização, para efeito de equiparação com o primeiro levantamento. Esse levantamento inicial deverá ser feito até os primeiros 90 (noventa dias) do início do contrato.

4.6 REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO:

- 4.6.1 Prover solução de assistência técnica e suporte técnico "on-site" ou remoto na sede da SEFAZ/MS e nas demais localidades, conforme listado na Tabela 6 – Localidades, de natureza preventiva e corretiva, conforme níveis de serviço especificados neste Termo de Referência.
- 4.6.2 Zelar pela qualidade da prestação dos serviços e pela manutenção dos equipamentos.

4.7 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO:

4.7.1 Por se tratar de serviços contínuos não haverá treinamento que envolva mão de obra de servidores da SEFAZ/MS, então este item não se aplica para esse caso. Quanto aos colaboradores da empresa fornecedora da solução, presume-se, pelo que está sendo exigido nesse documento, que eles já possuem o conhecimento necessário para iniciar o processo de transição operacional e posteriormente, o período de adaptação operacional.

4.8 REQUISITOS DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE:

1. PERFIL – TÉCNICO EM MANUTENÇÃO - ESPECIALISTA

Manutenção corretiva de equipamentos de informática em bancada, como:

- Microcomputadores; Notebooks.
 - Formatação, instalação de programas, configuração de hardware, utilização de ferramentas de diagnósticos para identificar problemas em memorias RAM, mainboard, hard disk; reparo a nível de componentes e/ou peça; utilização do gravador de EEPROM para restaurar e/ou atualizar BIOS; realizar upgrade de hardware; realização do plano de controle de manutenção.
- Monitores de vídeo com tecnologia LED, LCD.
 - Reparo a nível de componentes e/ou peça; substituição de tela; substituição de lâmpada CCFL; realização do plano de controle de manutenção.
- Nobreak com tecnologia semi-senoidal, senoidal, dupla conversão.
 - Reparo a nível de componentes e/ou peça, diagnostico de carga de bateria selada; realização do plano de controle de manutenção.
- Estabilizadores.

Reparo a nível de componentes e/ou peça e diagnostico.

Experiência/Qualificação									Modo d	le Co	mprovação		
- Experiência	mínima	de	05	(cinco)	anos	em	Registro	em	Carteira	de	Trabalho	ou	contrato(s)





 assistência técnica em equipamentos de TI. Realizar manutenção corretiva em placa lógica a nível de componente. Habilidade em soldagem de componente eletrônico. Habilidade em utilizar instrumentos como multímetro, estação de solda, fonte de alimentação ajustável de bancada, gravador de EEPROM. Desejável conhecimento de interpretação de diagrama elétrico. Controle dos processos de atendimento de incidente. 	
Formação	Modo de Comprovação
Ensino médio completo e/ou Curso técnico em eletrônica	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível médio

2. PERFIL – TÉCNICO EM MANUTENÇÃO – SUPORTE TÉCNICO

Manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de informática em bancada e atendimento externo, como:

Suporte técnico.

Atendimento 1º nível e 2º nível resolvendo incidentes atribuídos para resolução de mau funcionamento ou problemas de operação relativo aos equipamentos de microinformática nas unidades do Contratante, através de contato telefônico, acesso remoto, presencial.

- Microcomputadores; Notebooks.

Formatação, instalação de programas, configuração de hardware, utilização de ferramentas de diagnósticos para identificar problemas em memorias RAM, mainboard, hard disk; reparo a nível de troca de peça; utilização da imagem ISO para restaurar o sistema operacional; realizar upgrade de hardware; realização do plano de controle de manutenção.

Monitores de vídeo com tecnologia LED, LCD.

Diagnóstico de funcionamento; realização do plano de controle de manutenção.

- Nobreak com tecnologia semi-senoidal, senoidal, dupla conversão.

Diagnóstico de funcionamento; diagnostico de carga de bateria selada; realização do plano de controle de manutenção.

- Leitor de código de barras.

Diagnóstico de funcionamento; utilizar gabarito do fabricante para configuração do equipamento; confecção de cabo de comunicação USB, instalação e configuração.

- Scanners e Datashow.

Diagnostico, substituição de cabos, instalação e configuração, substituição de lâmpadas.

- Documentação.

Controle da documentação de transporte de equipamento; controle do comprovante de pagamento de gastos de alimentação, hospedagem, abastecimento.

Controle de veículo.

Registro semanal de checklist de veículo.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
 Experiência mínima de 05 (cinco) anos em suporte técnico em equipamentos de TI. Realizar manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de informática. Conhecimento fundamentos de redes. Habilidade em utilizar instrumentos como multímetro, ferro de solda, crimpagem de cabo. Desejável conhecimento em ITIL. Controle dos processos de atendimento de 	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.



incidente Possuir CNH categoria B.	
Formação	Modo de Comprovação
•	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível médio

3. PERFIL - APOIO TÉCNICO

Realizar o atendimento em 1° nível com o usuário prestando a informação que atenda a solicitação ou encaminhando para o grupo que prestará o atendimento; preparar guia de remessa de todos os equipamentos e peças a serem encaminhados para a assistência técnica da contratada; preparar documentação para coleta de volumes pela transportadora; Recepção dos volumes entregues pela transportadora; organização do arquivo de entrada e arquivo de saída em pastas identificadas com o nome das unidades de atendimento da SEFAZ; preparação de rotas de atendimento semanal; criar registro de trabalho, através do log de ações no sistema para todos os incidentes; inserir no Registro de Trabalhos todas as etapas de atendimento da tarefa e definir o status de atendimento; registros de gastos dos técnicos em viagem; registro de indicadores de atendimento técnico; controle da movimentação de materiais de expediente. Abertura de chamado para atendimento de equipamentos pós venda (Garantia) e para orçamento.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação	
- Conhecimento em rotinas administrativas Conhecimento em pacote Office (Word/Excel) Desejável conhecimento em ITII	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.	
Formação	Modo de Comprovação	
Ensino médio completo	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível médio	

4. PERFIL – GERENTE/SUPERVISOR DE MANUTENÇÃO TÉCNICA EM INFORMÁTICA

- Coordenação das atividades de operação.

Administrar nível de serviço definindo critérios da eficiência de serviço fornecido ao cliente; coordenação do desenho de serviços estabelecendo critérios do catalogo de serviços realizado pelas equipes de assistência técnica da contratada e SEFAZ/MS.

- Cronograma de rotas de viagem.

As localidades a serem atendidas pelos técnicos em atendimento serão definidas através dos incidentes registrados e pela execução do planejamento estabelecido pelo gestor em conjunto com a SGI.

- Gerenciamento da frota de veículos.

Solicitar agendamento de manutenções, fazer requisição de combustível e lavagem, rastreamento dos veículos.

- Controle de estoque.

Definir o estoque mínimo de peças, material de consumo e controlar entrada e saída de peças; elaboração de relatórios gerencial com informação do nível do estoque, total de saída de peças por quantidade e período, total de saída por peças e período, fornecimento por unidade.

- Controle de despesa de viagem dos técnicos de rota.

Elaboração de relatório gerencial com os gastos de alimentação, hospedagem e abastecimento por técnico.

- Analise de orçamento de terceiros.

Definir ponto de equilíbrio de orçamento para equipamento em manutenção junto ao fornecedor.

- Melhoria continua dos processos

Revisão periódica dos processos e procedimentos para atender os acordos definido com cliente.





Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação	
 Experiência mínima de 10 (dez) anos em gestão de equipe de suporte técnico em TI. Experiência em gestão de equipe. Conhecimento em Power BI. Conhecimento em ITIL. Controle dos processos de atendimento de incidente. 	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.	
Formação	Modo de Comprovação	
Ensino superior completo	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior	

4.9 REQUISITOS DE FORMAÇÃO DA EQUIPE:

4.9.1 Os serviços deverão ser executados por técnicos habilitados, considerando os perfis definidos nas tabelas de perfis profissionais, desta forma, a execução dos serviços exigirá uma equipe técnica e de suporte composta de profissionais com experiência em serviços similares, indispensáveis para o desempenho dos trabalhos. Na tabela abaixo são informadas as exigências mínimas de formação, certificação e experiência dos perfis requisitados para atuar nos perfis durante a execução do contrato.

Perfil	Formação / Certificação Exigida	EXPERIÊNCIA COMPROVADA
Técnico em Manutenção Especialista	Ensino Médio Completo	Com experiência profissional na área afim ao Negócio (comprovação poderá ser através de currículo) ou CTPS
Técnico em Manutenção Suporte Técnico	Ensino Médio Completo	Com experiência profissional na área afim ao Negócio (comprovação poderá ser através de currículo) ou CTPS
Apoio Técnico	Ensino Médio Completo	Com experiência profissional na área afim ao Negócio (comprovação poderá ser através de currículo) ou CTPS
Supervisor de Manutenção Técnica em Informática	Ensino Superior Completo em qualquer área	Com experiência profissional na área afim ao Negócio (comprovação poderá ser através de currículo) ou CTPS

4.9.2 A Contratada deverá comprovar a capacidade técnica de um profissional do perfil exigido, no momento da assinatura do contrato, mediante apresentação do currículo assinado pelo profissional com cópia das certificações e a comprovação de que o profissional pertence ao quadro funcional permanente da empresa.





- 4.9.3 Para análise da inexequibilidade do preço ofertado pela licitante a Administração poderá suspender o certame e comprovar se o preço ofertado possibilitará a contratação de equipe técnica com o salário praticado no mercado.
- 4.9.4 No ato da assinatura do contrato a licitante vencedora do deverá apresentar comprovação de um profissional para cada perfil exigido, demonstrando que os profissionais fazem parte do quadro funcional da proponente. A comprovação dar-se-á mediante um dos seguintes documentos:
 - 4.9.4.1 No caso de profissional empregado, por meio de ficha de registro de empregado ou cópia autenticada da Carteira de Trabalho e Assistência Social- (CTPS);
 - 4.9.4.2 No caso de profissional autônomo, mediante contrato de prestação de serviços com cunho de permanência, com firma reconhecida em cartório;
 - 4.9.4.3 No caso de profissional proprietário ou sócio da empresa licitante, mediante apresentação do contrato social em vigor;
- 4.9.5 Para as comprovações das qualificações técnicas deverão ser apresentados os seguintes documentos:
 - 4.9.5.1 Diploma, no caso dos cursos de nível médio e superior expedido por Instituição de Ensino autorizada pelo Ministério da Educação MEC;
 - 4.9.5.2 Currículo profissional indicando no mínimo: nome, data de nascimento, endereço, telefone e experiência profissional;
 - 4.9.5.3 Certificados de conclusão dos demais cursos exigidos para cada cargo/função.

4.10 REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

- 4.10.1 Todas as atividades necessárias a instalação, configuração e manutenção dos equipamentos e da solução deverão observar e respeitar o horário de funcionamento da SEFAZ/MS.
- 4.10.2 A SEFAZ/MS poderá realizar conforme seu critério e conveniência, reuniões técnicas e gerenciais com a fornecedora da solução para alinhamento de expectativas, definição e revisão de configurações, funcionalidades e repasse de conhecimento.
- 4.10.3 Todo o trabalho realizado pela fornecedora da solução estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando estiver de acordo com o padrão de qualidade exigido pelo Órgão e de acordo com os prazos definidos.





- 4.10.4 A documentação técnica gerada deverá seguir o padrão definido pela SEFAZ/MS, sendo devidamente verificada pelos responsáveis definidos em Contrato a ser elaborado.
- 4.10.5 Caberá a fornecedora da solução acompanhar a instalação de softwares ou aplicativos de outros fornecedores de serviços nos equipamentos da SEFAZ/MS.

4.11 REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 4.11.1 Os recursos de TIC da solução não poderão ser utilizados pela Fornecedora da solução ou seus prepostos e técnicos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados na contratação ora pretendida.
- 4.11.2 A Fornecedora da solução não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico ou dados que contemplem configurações e regras de segurança aplicadas nos sistemas implantados na rede da SEFAZ/MS.
- 4.11.3 Todos os perfis de acesso ou caixas postais eventualmente concedidos à Fornecedora da solução em virtude da execução dos serviços deverão ser imediatamente excluídos após o término do contrato.
- 4.11.4 Será considerado ilícito a divulgação, o repasse ou utilização indevida de informações, bem como dos documentos, imagens, gravações, dados e informações utilizados durante a prestação dos serviços.
- 4.11.5 Qualquer anormalidade verificada no curso da prestação de serviços será imediatamente comunicada à SEFAZ/MS, que será imediatamente cientificada por escrito sobre qualquer ocorrência, em detalhes.
- 4.11.6 A fornecedora da solução deverá guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da SEFAZ/MS, sendo vedada à sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal, de acordo com os termos constantes do Termo de Compromisso a ser elaborado conjuntamente ao contrato.
- 4.11.7 Todas as informações obtidas ou extraídas quando da execução dos serviços contratados deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo a fornecedora da solução zelar por si e por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do





- sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados.
- 4.11.8 Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos providos pela SEFAZ/MS, ou oriundos das informações que forem manuseados e utilizados, são de propriedade exclusiva do SEFAZ/MS, não podendo ser repassadas, copiadas, alteradas ou absorvidas na relação de bens da Empresa a ser contratada, bem como de seus executores, sem expressa autorização formal e escrita.
- 4.11.9 Nos casos de substituição de equipamentos que possuem dispositivos ou mecanismos de armazenamento interno dos documentos impressos, copiados ou digitalizados, como discos rígidos ou outros meios de armazenamento não volátil, Fornecedora da solução deverá realizar a completa exclusão dos dados previamente à retirada do equipamento, com a posterior comprovação por servidor da SEFAZ/MS. O ateste para esta atividade será emitido por servidor habilitado, após a realização e confirmação da operação.

4.12 REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS:

- 4.12.1 Durante a execução de tarefas no ambiente da Contratante, os funcionários da empresa fornecedora deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal, de acordo com as normas internas das instituições.
- 4.12.2 A Contratada fica responsável pela destinação segura, dentro das normas ambientais, de componentes substituídos ou resíduos descartados no processo de manutenção dos equipamentos.
- 4.12.3 É dever da Contratada observar entre outras: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem; uso de inovações





que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens e servicos.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE (art. 9°, item V)

- **5.1** Nomear Gestor e Fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- **5.2** Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;
- **5.3** Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- **5.4** Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
- **5.5** Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;
- **5.6** Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- **5.7** Efetuar os pagamentos nas datas aprazadas;
- **5.8** Exigir o afastamento e/ou substituição imediata de empregado que não mereça confiança no trato com os serviços prestados, que adote posturas inadequadas ou incompatíveis com o exercício das atribuições que lhe foram designadas;
- **5.9** Impedir que terceiros, que não seja a empresa CONTRATADA, efetuem os serviços prestados;
- **5.10** Rejeitar os serviços executados em desacordo com as obrigações assumidas pela empresa CONTRATADA, exigindo sua correção, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de suspensão do contrato, ressalvados os casos fortuitos ou de força maior desde que devidamente justificados e aceitos pela CONTRATANTE;
- **5.11** Prestar informações e esclarecimentos necessários e proporcionar condições no que lhe couber para que a contratada possa executar os serviços objeto do contrato;
- **5.12** Comunicar à contratada, com antecedência mínima de 90 (noventa) dias, as eventuais alterações que realizar na sua plataforma tecnológica e nas suas normas, padrões, processos e procedimentos;





- **5.13** Cumprir e fazer cumprir o disposto nas cláusulas do contrato, devendo aplicar as penalidades previstas em lei pelo não-cumprimento das obrigações contratuais ou execução insatisfatória dos serviços;
- **5.14** Solicitar à CONTRATADA todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;
- 5.15 Não direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na CONTRATADA;
- **5.16** Zelar para que, durante a vigência do Contrato, sejam mantidas todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto às condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- **5.17** Não praticar atos de ingerência na administração da empresa CONTRATADA, tais como:
 - a) Exercer o poder de mando sobre os empregados desta, devendo reportar-se somente aos prepostos por ela indicados;
 - b) Promover ou aceitar o desvio de funções dos empregados, utilizando-os em atividades distintas daquelas previstas no contrato e na função específica para a qual foram contratados;
 - c) Considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores permanentes e/ou pertencentes a estrutura da Secretaria de Estado de Fazenda; e
 - d) Exercer qualquer relação com a CONTRATADA que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA (art. 9°, item V)

- **6.1** Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- **6.2** Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 6.3 Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;





- **6.4** Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária;
- **6.5** Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- **6.6** Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- **6.7** Manter, durante a execução do contrato, a comunicação com a CONTRATANTE através de ofício ou e-mail;
- **6.8** Garantir que seus profissionais, na prestação dos serviços, estejam aptos a utilizar as ferramentas e tecnologias adotadas pela CONTRATANTE;
- **6.9** Garantir que seus profissionais respeitem e sigam os padrões, processos e procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE para a prestação dos serviços, especialmente a Política de Segurança da Informação a ser informada e disponibilizada por ocasião da contratação, e estejam informados sobre eventuais modificações realizadas pela CONTRATANTE;
- 6.10 Manter sigilo sobre quaisquer informações do CONTRATANTE às quais, durante a vigência do contrato, venha a ter conhecimento ou acesso, devendo entregar a CONTRATANTE o Termo de Confidencialidade, assinado por seu representante legal, e pelos profissionais designados para a prestação de serviços;
- **6.11** Assegurar a transferência à CONTRATANTE, de conhecimentos adquiridos ou produzidos pelos seus profissionais, relativamente a serviços em andamento, nos termos que venham a ser por estes definidos, a fim de garantir a continuidade dos serviços;
- **6.12** Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer profissional que estiver em gozo de férias, auxílio doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal / regulamentar, por outro de mesma qualificação ou superior;
- **6.13** Abster-se de contratar qualquer empregado da CONTRATANTE durante a execução dos serviços contratados nos termos do que estabelece o Art. 9º, Inciso III da Lei 8.666/93, sob pena de rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das demais penalidades cabíveis salvo quando devidamente autorizado;
- **6.14** Executar os serviços em conformidade com a legislação aplicável;





- 6.15 Preparar rigorosamente os empregados que irão prestar os serviços, encaminhando pessoas portadoras de atestados de boa conduta e demais referências, tendo funções profissionais legalmente registradas em suas carteiras de trabalho adequada com a necessidade que requer a atividade que será prestada para atender as necessidades da CONTRATANTE;
- **6.16** Arcar com todos os encargos sociais, trabalhistas, fiscais, comerciais e ambientais previstos na legislação vigente;
- **6.17** Prestar os esclarecimentos necessários ao CONTRATANTE, bem como informações concernentes à natureza e andamento dos serviços executados, ou em execução;
- **6.18** Garantir a integridade e disponibilidade dos documentos e informações que, em função do Contrato, estiverem sob a sua guarda, sob pena de responder por eventuais perdas e/ou danos;
- **6.19** Tratar todas as informações a que tenha acesso, em caráter de estrita confidencialidade, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, ou deles dar conhecimento a terceiros estranhos a esta contratação, bem como utilizá-las para fins diferentes dos previstos na presente contratação;
- **6.20** Toda informação confidencial disponível em razão desta contratação, seja ela armazenada em meios físico, magnético ou eletrônico, deverá ser devolvida nas hipóteses de extinção ou rescisão do Contrato ou quando solicitado pela CONTRATANTE;
- **6.21** Manter o CONTRATANTE oficialmente informado sobre quaisquer necessidades de atualização ou mudança na configuração dos serviços prestados;
- **6.22** Substituir de imediato, qualquer profissional cuja conduta seja considerada inconveniente pelo CONTRATANTE e/ou se apresente incompetente para realização dos serviços;
- **6.23** Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste Termo de Referência;
- **6.24** Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração, equipamentos, ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE;
- **6.25** Manter endereço atualizado da sede da empresa ou escritório comercial e endereço eletrônico (e-mail), junto ao Fiscal do Contrato, durante a vigência da prestação do serviço,





bem como indicar por escrito o nome e telefones do responsável para contato de forma a facilitar a comunicação da CONTRATANTE com a CONTRATADA.

- **6.26** A(s) equipe(s) alocada(s) pela(s) CONTRATADA(S) deverão possuir todos os conhecimentos técnicos necessários à execução das tarefas. Além dos conhecimentos técnicos, a equipe poderá conhecer toda a estrutura da CONTRATANTE, o funcionamento, as atividades, as tecnologias adotadas, e as respectivas áreas que irão demandar suas tarefas;
- 6.27 A CONTRATADA deverá estruturar todo o ambiente de laboratório de Assistência Técnica em equipamentos; esta infraestrutura inclui mobiliário, equipamentos, dispositivos de trabalho, ferramentas. Estes detalhamentos poderão ser vistos e anotados quando da vistoria Técnica;

7. DA SUBCONTRATAÇÃO

7.1 Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO (art. 9°, item VI)

8.1 ENTREGA

- 8.1.1 O prazo para início da execução dos serviços deverá ser de até 30 dias (trinta) dias contados do recebimento da nota de empenho, assinatura do contrato ou instrumento equivalente.
- 8.1.2 Local de entrega ou da prestação do serviço:
 - 8.1.2.1 Os serviços referentes a assistência técnica, deverão ser executados nas dependências da Superintendência de Gestão da Informação SGI, situada na Rua Delegado Osmar de Camargo, S/N, Parque dos Poderes, Campo Grande MS, que disponibilizará o espaço.
- 8.1.3 Condições de execução da prestação do serviço:
 - 8.1.3.1 Prestação de serviços de Assistência Técnica de Equipamentos de Informática com fornecimento de peças, pelo período de 12 (doze) meses.
- 8.1.4 Condições Gerais





- 8.1.4.1 A Contratada deverá designar profissionais conforme as necessidades que se verificarem com acompanhamento da equipe técnica exigida para esta contratação em observância ao volume e complexidade dos trabalhos, além das características decorrente da metodologia de trabalho.
- 8.1.4.2 Todas as atividades técnicas serão desempenhadas de acordo com o ambiente tecnológico do Governo do Estado do Mato Grosso do Sul, devendo, portanto, haver compatibilidade do perfil do profissional exigido para o desempenho da atividade.
- 8.1.4.3 Os serviços serão realizados no ambiente físico da Contratada que possibilitara todos os meios necessários para a Contratante acompanhar os trabalhos por meio do Gestor do Contrato designado ou qualquer outro servidor designado.
- 8.1.4.4 Quando os serviços forem realizados no ambiente físico da Contratante, os profissionais deverão executá-los conforme jornada de trabalho da SEFAZ/MS, o que será controlado pela Contratada e supervisionado pela SEFAZ/MS.
- 8.1.4.5 A licitante vencedora não poderá subcontratar, subempreitar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o objeto da presente licitação descrita neste termo de referência.

8.2 CONDIÇÕES DE GARANTIA

- 8.2.1 A contratada deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, sendo que, nos casos de contratação de serviços continuados com dedicação exclusiva de mão de obra, o valor da garantia deverá corresponder a 10 % (dez por cento) do valor total do contrato.
- 8.2.2 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de: prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato; prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

45





- obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.
- 8.2.3 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados na alínea acima, observada a legislação que rege a matéria.
- 8.2.4 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor do contratante.
- 8.2.5 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).
- 8.2.6 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 8.2.7 O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.
- 8.2.8 A garantia será considerada extinta:
 - 8.2.8.1 Com a devolução da apólice, carta-fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Administração, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato; e
 - 8.2.8.2 Com o término da vigência do contrato, observado o prazo previsto no subitem acima, que poderá, independentemente da sua natureza, ser estendido em caso de ocorrência de sinistro;
- 8.2.9 O contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

8.3 PAGAMENTO

8.3.1 O pagamento, decorrente do fornecimento dos serviços desta contratação, será efetuado mediante crédito em conta corrente, no prazo de 30 (trinta) dias, contados do mês subsequente, após a apresentação da respectiva documentação fiscal, devidamente atestada pelo setor competente, conforme dispõe o art. 40, inciso XIV,





- alínea "a", combinado com o art. 73, inciso II, alínea "b", da Lei n° 8.666/93 e alterações.
- 8.3.2 A Contratada, durante toda a execução do contrato, deverá manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
 - 8.3.2.1 Constatada a situação de irregularidade em quaisquer das certidões da Contratada, a mesma será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo objeto já executado, para, no prazo de 07 (sete) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, em processo administrativo instaurado para esse fim específico.
 - 8.3.2.2 O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o subitem 8.3.2.1 poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério da Contratante.
 - 8.3.2.3 Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal e trabalhista quanto à inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Administração, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
 - 8.3.2.4 Persistindo a irregularidade, a Contratante, em decisão fundamentada, deverá aplicar a penalidade cabível nos autos do processo administrativo correspondente.
- 8.3.3 Será admissível a retenção sobre o valor devido ao contratado quando diante de rescisão contratual ou de aplicação de multa prevista nos arts. 86 e 87, II, da Lei n. 8.666/1993, observado o disposto nos arts. 80, IV, 86, § 3º e 87, §1º, todos da Lei n. 8.666/1993.
 - 8.3.3.1 Ressalvada a hipótese do subitem 8.3.3, havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao CCF/MS.
 - 8.3.3.2 Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente, salvo por motivo de economicidade ou outro de interesse público de alta relevância,





devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da contratante.

- 8.3.4 O documento de cobrança da Contratada será mediante nota fiscal/fatura, cujo crédito será realizado na conta corrente n. mantida pela Contratada junto à agência n., do Banco
- 8.3.5 Caso se constate erro ou irregularidade na nota fiscal/fatura, a Contratante, a seu critério, poderá devolvê-la para as devidas correções, ou aceitá-la, com a glosa da parte que considerar indevida, nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.
- 8.3.6 Na hipótese de devolução, a nota fiscal/fatura será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.
- **8.4** A Contratante não pagará, sem que tenha autorização prévia e formal, nenhum compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, sejam ou não instituições financeiras.
 - 8.4.1 Os eventuais encargos financeiros, processuais e outros, decorrentes da inobservância, pela Contratada, de prazo de pagamento, serão de sua exclusiva responsabilidade.
 - 8.4.2 A Contratante efetuará retenção, na fonte, dos tributos e contribuições sobre todos os pagamentos devidos à Contratada.
 - 8.4.3 As despesas com deslocamento de pessoal da Contratada ou de seus representantes serão de sua exclusividade responsabilidade.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO (art. 9°, item VII)

9.1 GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

- 9.1.1 Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, será designado servidor ou comissão responsável pela gestão do contrato e acompanhamento e fiscalização da entrega dos bens ou serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.
- 9.1.2 O(s) responsável(eis) pela gestão e fiscalização do contrato serão designados formalmente por ato da Contratante.





- 9.1.3 O recebimento de bens de valor superior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais) será confiado a uma comissão de, no mínimo, 3 (três) membros, designados por ato da contratante.
- 9.1.4 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/93.
- 9.1.5 O servidor ou comissão designada para a gestão e fiscalização do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução deste, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 9.1.6 A contratada permitirá e oferecerá condições para a mais ampla e completa fiscalização, durante a vigência do contrato, fornecendo informações, propiciando o acesso à documentação pertinente e atendendo às observações e exigências apresentadas pela fiscalização.
- 9.1.7 A Contratada se obriga a permitir que a auditoria interna da Contratante e/ou auditoria externa por ela indicada tenha acesso a todos os documentos que digam respeito ao Contrato.
- 9.1.8 A Contratante realizará avaliação da qualidade do atendimento, dos resultados concretos dos esforços sugeridos pela Contratada e dos benefícios decorrentes da política de preços por ela praticada.
- 9.1.9 A avaliação será considerada pela Contratante para aquilatar a necessidade de solicitar à Contratada que melhore a qualidade dos produtos ofertados, para decidir sobre a conveniência de renovar ou, a qualquer tempo, rescindir o Contrato ou, ainda, para fornecer, quando solicitado pela Contratada, declarações sobre seu desempenho, a fim de servir de prova de capacitação técnica em licitações públicas.

9.2 GESTOR E FISCAL DO CONTRATO:





9.2.1 GESTOR DO CONTRATO

Nome: Alessandro Menezes de Souza

• Matrícula: 427081025

• Órgão: Superintendência de Gestão da Informação (SGI/SEFAZ-MS)

• e-Mail: gabinetesgi@fazenda.ms.gov.br

• Telefone: (67)3318-3581

9.2.2 FISCAL DO CONTRATO

• Nome: Gustavo Nantes Gualberto

• Matrícula: 467284021

Órgão: Superintendência de Gestão da Informação (SGI/SEFAZ-MS)

• **E-mail:** assessoriasgi@fazenda.ms.gov.br

• Telefone: (67) 3318-3636

9.3 ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS

9.3.1 Os acordos de nível de serviços estão descritos no Item 4.3 deste Termo de Referência;

9.4 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 9.4.1 Com fundamento no artigo 7° da Lei Federal n. 10.520/2002 e no artigo 50 do Decreto Estadual n. 15.327/2019, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado do Mato Grosso do Sul e será descredenciada do Certificado de Registro Cadastral CERCA, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo da aplicação de multa de até 10% (dez por cento) sobre o valor total do item e das demais cominações legais, garantindo o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:
 - a) não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente,
 quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
 - b) não entregar a documentação exigida no edital;
 - c) apresentar documentação falsa;
 - d) causar atraso na execução do objeto;
 - e) não mantiver a proposta;
 - f) falhar na execução do contrato;





- g) fraudar a execução do contrato;
- h) comportar de modo inidôneo;
- i) declarar informações falsas; e
- j) cometer fraude fiscal.
- 9.4.2 Para fins do disposto no subitem 9.4.1, alínea "h" deste Termo de Referência, reputarse-ão inidôneos atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame, tais
 como a fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação
 em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no
 julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com
 informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinada a prejudicar a
 veracidade de seu teor original, constituindo-se como exemplos as condutas
 tipificadas nos artigos 90, 93, 95, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n. 8.666/1993.
- 9.4.3 Pela recusa injustificada em assinar o Contrato ou instrumento equivalente, será aplicada multa à licitante de até 10% (dez por cento) do valor total do serviço ou fornecimento, a título de indenização, salvo os casos de caso fortuito e força maior devidamente comprovados no processo administrativo de que trata o subitem 9.4.9.
- 9.4.4 A penalidade prevista no subitem 9.4.3 não será aplicada às licitantes remanescentes convocadas em virtude da não aceitação da primeira colocada.
- 9.4.5 Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei n o 8.666, de 1993 e no art. 7° da Lei no 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato ou de inexecução total do objeto, a Contratada poderá ser apenada, isoladamente, ou juntamente com as multas definidas nos subitens 9.4.1 a 9.4.4, com as seguintes penalidades:
 - a) Advertência;
 - b) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, por prazo não superior a dois anos;
 - c) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos





- prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior; ou
- d) Impedimento de licitar e contratar com o Estado e descredenciamento no Certificado de Registro Cadastral CERCA pelo prazo de até cinco anos.
- 9.4.6 No caso de descumprimento do prazo estabelecido para o início da prestação do serviço ou da entrega do bem, sem que haja justificativa aceita pela Contratante, a Contratada ficará sujeita à multa de 1% (um por cento) do valor empenhado, por dia de atraso, limitado à 10% (dez por cento). Após trinta dias de atraso, a Contratante poderá reconhecer a inexecução parcial ou total do contrato.
- 9.4.7 Em caso de subcontratação não autorizada, será aplicada multa de até 10% (dez por cento) do valor do contrato. A reincidência por uma vez de subcontratação não autorizada configurará inexecução parcial do contrato e ensejará a aplicação de multa de 20% (vinte por cento) do valor do contrato, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença.
- 9.4.8 Por infração a qualquer outra a cláusula do Edital ou do Contrato, não prevista nos subitens anteriores, poderão ser aplicadas, isolada ou cumulativamente com outras sanções, inclusive a rescisão contratual, se for o caso:
 - I Advertência, no caso de infrações leves;
 - II Multa de até 10% (dez por cento):
 - a) Sobre o valor do item do qual participou a licitante, se a infração ocorrer durante a licitação;
 - b) Sobre o valor do contrato, se a infração for ao contrato.
- 9.4.9 As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que seja assegurado à licitante o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.
- 9.4.10 Quaisquer multas aplicadas deverão ser recolhidas junto ao órgão competente no prazo de até 05 (cinco) dias úteis contados de sua publicação no Diário Oficial do Estado de Mato Grosso do Sul, podendo, ainda, ser descontadas de qualquer fatura ou crédito existente, a critério do licitante.
- 9.4.11 As multas devidas e/ou prejuízos causados à contratante serão deduzidos da garantia.





- 9.4.11.1 Na hipótese de inexistência de garantia ou sendo essa insuficiente para solver as multas devidas e/ou prejuízos causados à contratante, a Administração deduzirá dos valores a serem pagos à contratada ou, quando for o caso, inscreverá na Dívida Ativa do Estado e cobrará judicialmente.
- 9.4.12 As sanções serão registradas no Cadastro de Fornecedores do Estado de Mato Grosso do Sul- CERCA.

10. ESTIMATIVA DE PREÇO E PREÇOS REFERENCIAIS (art. 9°, item VIII)

10.1 A estimativa de preço e preços referenciais integrará o Anexo 1 do respectivo instrumento convocatório.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 9°, item IX)

- **11.1** As despesas decorrentes do fornecimento correrão à conta da Funcional Programática n. 10.11101.04.122.0008.4001.0001, Natureza da Despesa n. 3339040.57, Item da Despesa n. 4057, Fonte n. 0100000000.
- **11.2** A ADMINISTRAÇÃO reserva-se no direito de, a seu critério, utilizar ou não a totalidade da reserva orçamentária prevista.
- **11.3** As despesas efetuadas no próximo exercício correrão por conta do respectivo orçamento dentro da mesma programação financeira.

12. REGIME DE EXECUÇÃO DO CONTRATO (art. 9°, item X)

12.1 A Contratação será realizada através de Execução Indireta, em regime de empreitada por preço global.

13. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

13.1 O tipo de julgamento das propostas aplicado à contratação em tela é o de MENOR PREÇO POR ITEM.

14. PARCELAMENTO DO OBJETO

14.1 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.





- **14.2** Contudo, a contratação dos serviços em apreço em item único sem parcelamento é a que melhor atende aos interesses do Estado, pelas razões seguintes:
 - 14.2.1 O produto citado é indivisível, não havendo possibilidade de fragmentar a solução para fornecimento parcelado, visto que não há viabilidade técnica para fracionar parte específica da solução para subcontratação deste;
 - 14.2.2 Não há viabilidade para formação de consórcios, visto que a estrutura da solução é única, com mesma arquitetura e plataforma tecnológica, não cabendo tal formação para fornecimento de objeto uno e indivisível.

15. PARTICIPAÇÃO DE MICROEMPRESA E EMPRESA DE PEQUENO PORTE

- **15.1** A Lei Complementar n. 123/2006 vem dar tratamento diferenciado e simplificado à participação de ME e EPP e deve ser obrigatoriamente aplicada nas contratações da Administração Pública.
- 15.2 Após a realização de pesquisa de preços, providenciada pelo setor específico da Superintendência de Gestão de Compras e Materiais, é conhecida a composição do valor de cada item. Assim, caso o valor do Mapa Comparativo de Preços seja de até R\$ 80.000,00 será aplicada a exclusividade na participação de ME/EPP conforme inciso I, art. 48, da Lei Complementar 123/2006. Caso o valor do Mapa Comparativo de Preços obtida seja superior a R\$ 80.000,00 será aplicada a cota (25%) destinada a participação de ME/EPP, nos termos do inciso III, art. 48, da Lei Complementar n. 123/2006.
- **15.3** Insta mencionar que no art. 49, inciso III da lei acima mencionada, ressalta a impossibilidade de aplicação da lei, quando o tratamento diferenciado e simplificado para as microempresas e empresas de pequeno porte não for vantajoso para a administração pública.
- 15.4 No processo em tela, não há a possibilidade de aplicação do benefício a ME/EPP pelo fato da complexidade dos objetos a serem contratados, pois não há possibilidade da divisão dos mesmos itens de serviços para empresas distintas, sobre o aspecto técnico e econômico, demonstrando assim não ser vantajoso para administração pública a reserva de cota, tendo assim prejuízo ao conjunto ou ao complexo do objeto a ser contratado.
- **15.5** Por esta razão optamos pela não aplicação das regras da Lei Complementar n. 123 de 14 de dezembro de 2006.





16. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (art. 9°, item XI)

16.1 Requisitos da Habilitação Jurídica:

- 16.1.1 Deverá ser verificado previamente à fase de habilitação, a existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante consulta aos cadastros impeditivos de licitar ou contratar, em nome da empresa e de seus sócios.
- 16.1.2 Para a habilitação exigir-se-á dos interessados, exclusivamente, a documentação prevista no art. 27 da Lei nº 8.666, de 1993.

16.2 Requisitos de Qualificação Técnica

- 16.2.1 A Contratada deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que serão demandados a qualquer tempo por meio de Ordens de Serviços (OS), sendo comprovado através da apresentação de Atestado (s) de Capacidade Técnica da licitante, conforme descrito abaixo:
 - 16.2.1.1 Atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público em nível Estadual ou Federal, para a qual a interessada já tenha prestado serviço de Assistência Técnica de equipamentos de informática, com Atendimento aos Usuários e fornecimento de peças em quantidade mínima de 50% (cinquenta por cento) do parque de equipamentos descritos no subitem 4.2.2.
- 16.2.2 Para comprovação das quantidades mínimas exigidas, será permitida a somatória de atestados, que demostrem que o serviço tenha sido executado de forma simultânea (mesmo período).
- **16.3** Requisitos de Qualificação Econômico-Financeira.
 - 16.3.1 Como critério de habilitação, quanto à qualificação econômico-financeira, adota-se o Índice de Solvência Geral que deve ser maior ou igual a 1,0.
 - 16.3.2 A seleção de licitantes com capacidade econômico-financeira suficiente para assegurar a execução integral do Contrato tem por dispositivo legal o artigo 31, §§1º e 5º da Lei n. 8.666/93. Assim, necessário se faz que a Administração Pública se previna de empresas sem quaisquer responsabilidades ou respaldo financeiro para a execução contratual e que não guardem capacidade financeira para assegurar o cumprimento do objeto da licitação até sua conclusão.





- 16.3.3 Referida capacidade financeira não diz respeito apenas ao cumprimento contratual, mas também a suportar possíveis atrasos no pagamento.
- 16.3.4 A Lei n. 8.666/93 não menciona de forma detalhada sobre o assunto, não havendo como definir um critério rígido para avaliar a conveniência do índice exigido. A Norma Geral de Licitações não traz, assim, a obrigatoriedade de observância específica dos índices contábeis a serem postos no edital. Porém, a prática administrativa adotou a praxe dos índices contidos em instruções normativas.
- 16.3.5 Por óbvio, a Administração não quer contratar uma empresa que não tenha idoneidade financeira ou condições de executar um Contrato.
- 16.3.6 Assim, a Administração deve usar critérios usuais. Esses critérios foram estabelecidos lá atrás através da Instrução Normativa MARE-GM n. 5, de 21/7/1995 e prevalece, até hoje, da mesma forma, dispostos na Instrução Normativa n. 3, de 26/4/2018. Da redação dessa norma, a comprovação da boa situação financeira de empresa será baseada na obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC).
- 16.3.7 Na falta de normatização estadual do índice de solvência para os editais de licitação, usamos como parâmetro normativo o índice "Solvência Geral" previsto na Instrução Normativa n. 3, de 26 de abril de 2018, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (atualizada), de forma a comprovar a boa situação financeira da empresa.
- 16.3.8 Assim temos como Solvência Geral (SG):

SG =	Ativo Total	≥	1

Passivo Circulante + Passivo Não-Circulante

- 16.3.9 O índice de Solvência Geral expressa o grau de garantia que a empresa dispõe em Ativos (totais) para pagamento do total de suas dívidas. Envolve além dos recursos líquidos também os permanentes. O resultado ≥ 1 é recomendável à comprovação da boa situação financeira.
- 16.3.10 Ainda, caso as empresas não atingirem o índice acima previsto, poderá comprovar capital mínimo ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação.





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

17. REAJUSTE (ÍNDICE DE CORREÇÃO MONETÁRIA)

- 17.1 Os preços serão fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas, após o que poderão sofrer reajuste aplicando-se o índice IGPM (Índice Geral de Preços do Mercado) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
 - 17.1.1 O valor constante da nota fiscal/fatura, quando da sua apresentação, não sofrerá qualquer atualização monetária até o efetivo pagamento.
- **17.2** Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- **17.3** Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.
- **17.4** O reajuste será realizado por apostilamento.

18. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS COMUNS

18.1 Os objetos dessa licitação são classificados como bens comuns, pois possuem especificações usuais de mercado e padrões de qualidade definidas em Edital, nos termos do parágrafo único do art. 1º da Lei n. 10.520/02 e do inciso II e § 1º do art. 3º do Decreto estadual n. 15.327/19.

19. SUSTENTABILIDADE





- 19.1 Durante a execução de tarefas no ambiente da Contratante, os funcionários da empresa fornecedora deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público. Deverão ainda portar identificação pessoal, de acordo com as normas internas das instituições.
- **19.2** A Contratada fica responsável pela destinação segura, dentro das normas ambientais, de componentes substituídos ou resíduos descartados no processo de manutenção dos equipamentos.
- 19.3 É dever da Contratada observar entre outras: o menor impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local; maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia; maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local; maior vida útil e menor custo de manutenção do bem; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens e serviços.

20. FRAUDE E CORRUPÇÃO

- **20.1** As licitantes e a contratada devem observar e fazer observar, por seus fornecedores e subcontratados, se admitida subcontratação, o mais alto padrão de ética durante todo o processo de licitação, de contratação e de execução do objeto contratual.
- **20.2** Para os propósitos do subitem 20.1, definem-se as seguintes práticas:
 - 20.2.1 "prática corrupta": oferecer, dar, receber ou solicitar, direta ou indiretamente, qualquer vantagem com o objetivo de influenciar a ação de servidor público no processo de licitação ou na execução de contrato;
 - 20.2.2 "prática fraudulenta": a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;
 - 20.2.3 "prática conluiada": esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;





59

- 20.2.4 "prática coercitiva": causar dano ou ameaçar causar dano, direta ou indiretamente, às pessoas ou sua propriedade, visando influenciar sua participação em um processo licitatório ou afetar a execução do contrato; e
- 20.2.5 "prática obstrutiva": (i) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; e (ii) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.
- 20.3 Na hipótese de financiamento, parcial ou integral, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, este organismo imporá sanção sobre uma empresa ou pessoa física, inclusive declarando-a inidônea, indefinidamente ou por prazo determinado, para a outorga de contratos financiados pelo organismo se, em qualquer momento, constatar o envolvimento da empresa, diretamente ou por meio de um agente, em práticas corruptas, fraudulentas, colusivas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução de um contrato financiado pelo organismo.
- 20.4 Considerando os propósitos dos subitens acima, a Contratada concorda e autoriza que, na hipótese de o contrato vir a ser financiado, em parte ou integralmente, por organismo financeiro multilateral, mediante adiantamento ou reembolso, o organismo financeiro e/ou pessoas por ele formalmente indicadas possam inspecionar o local de execução do contrato e todos os documentos, contas e registros relacionados à licitação e à execução do contrato.

21. VISITA TÉCNICA

21.1 As proponentes poderão efetuar vistoria prévia no local onde serão executados os serviços, mediante prévio agendamento de horário junto à Superintendência de Gestão da Informação, SGI/SEFAZ/MS, através do telefone (67) 3318-3517 e pelo e-mail gabinetesgi@fazenda.ms.gov.br com a Sr. Alessandro de Souza. Para quem fizer a opção da vistoria, poderá ocorrer até 01 (um) dia útil anterior ao da abertura da sessão de licitação, no horário de 7:30 às 11:30 e 13:30 às 17:30, em postos na capital e no interior. Na ocasião será emitido um Atestado de vistoria prévia (Anexo 1 – Atestado de Vistoria Prévia), assinado pelo Sr. Alessandro de Souza. A vistoria prévia tem por finalidade atestar





- que a empresa tomou conhecimento de peculiaridades que possam vir a influenciar nos preços ofertados.
- 21.2 Caso a licitante não tenha realizado a vistoria prévia, deverá apresentar declaração informando que não realizou a visita prévia e está plenamente ciente de que não poderá alegar desconhecimento e/ou dúvidas quantos aos locais da execução dos serviços, arcando com ônus dos serviços decorrentes. (Anexo 2 DECLARAÇÃO PARA OS LICITANTES QUE NÃO REALIZARAM A VISTORIA PRÉVIA).
- **21.3** Realizada ou não a vistoria, em nenhuma hipótese a Administração aceitará posteriores alegações com base em desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimento de quaisquer detalhes da vistoria, devendo a empresa vencedora do certame assumir os ônus dos serviços decorrentes.
- **21.4** Tendo em vista a faculdade da realização da vistoria, os licitantes não poderão alegar o desconhecimento das condições e grau de dificuldades existentes como justificativa para se eximirem das obrigações assumidas em decorrência do pregão.

22. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- 22.1 Deverão estar incluídos no valor do preço ofertado todos os custos diretos e indiretos, entre outros: administração central, atendimento ao cliente, vistorias e inspeções, exames e ensaios tecnológicos, mão-de-obra, materiais equipamentos transporte, estadia, refeições, obrigações legais e tributárias (encargos sociais, impostos federais e Municipais, taxas), e demais itens necessários à boa administração e à regular e legal execução e conclusão dos serviços objeto desta contratação;
- **22.2** A CONTRATADA assumirá responsabilidade integral e exclusiva pelos serviços contratados, bem como, responderá por todas as atividades decorrentes da prestação de serviços, objeto do Contrato, nos termos do Código Civil Brasileiro;

23. ASSINATURA	
Autorizo em://	
FELIPE MATTOS DE LIMA RIBEIRO ORDENADOR DE DESPESAS SEFAZ/MS	
ALESSANDRO MENEZES DE SOUZA SUPERINTENDENTE SGI/SEFAZ/MS	GUSTAVO NANTES GUALBERTO ASSESSOR TÉCNICO SGI/SEFAZ/MS







ANEXO I "A" PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS

			UNITÁRIO	GLOBAL
ssistência Técnica de Equipamentos de formática com fornecimento de necas	Mês	12		
	tência Técnica de Equipamentos de mática com fornecimento de peças	Mês	Mês 12	Mês 12





ANEXO I "B" DETALHAMENTO DA PLANILHA DE CUSTOS E COMPOSIÇÃO DE PREÇOS

ITEM	COMPONENTE DE CUSTO	VALOR EM	PERCENTUAL DO			
		REAIS	VALOR (%)			
Assistência Técnica de Equipamentos de Informática com fornecimento de peças						
	Mão de obra especializada					
	Encargos Sociais					
	Tributos					
001	Despesas Operacionais (Diárias,					
001	deslocamento e outros)					
	Despesas Administrativas (Manutenção					
	de Equipe especializada e outros)					
	Lucro					
VALOR TOTAL			100%			







ANEXO I "C"

DETALHAMENTO DOS EQUIPAMENTOS DESCRITOS NAS TABELAS 4 E 5