

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

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

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

1.1.1. A Equipe de Planejamento da Contratação elaborou o Estudo Técnico Preliminar com o objetivo de pesquisar uma Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que proporcione Continuidade nos serviços de Telefonia, abrangendo prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de telecomunicações CPCT (Centrais Privadas de Comutação Telefônica) e Controle e Gerencia de Tarifação Telefônica, para análise da sua viabilidade e levantamento dos elementos essenciais que servirão para compor o Termo de Referência, de forma que melhor atenda às necessidades do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul, em conformidade com o disposto no art. 8º do Decreto Estadual n. 15.477 de 20 de julho de 2020.

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

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

1.2.1. A contratação dos serviços visa assegurar a necessária continuidade na prestação de serviços de telefonia, tendo em vista a necessidade de constante manutenção nas centrais telefônicas e nos equipamentos instalados nos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, observando que se trata de serviços imprescindíveis e essenciais para a continuidade das atividades administrativas de todas as unidades;

1.2.2. Vale ressaltar que se trata de uma rede complexa composta de vários sistemas de telecomunicação interligados, através de fibra ótica e também através de tecnologia Ip, proporcionando a intercomunicação entre estes sistemas, sem custo de ligações telefônicas, propiciando economia e o uso racional dos recursos de telecomunicações;

1.2.3. O Governo do Estado de Mato Grosso do Sul possui uma rede de dados que atende todos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo do Estado, fazendo que

todas estejam interligadas entre si. Isso permite ao Governo usar essa rede de dados existente, para trafegar voz, sem gerar custos adicionais ao erário, trazendo uma grande economia ao Estado ao evitar custos com ligações locais e DDD para comunicação entre os diversos órgãos contemplados neste projeto;

1.2.4. Assim sendo, há necessidade de realização da contratação, a fim de prover a Manutenção do parque de centrais atuais, bem como, os serviços técnicos de manutenção preventiva e corretiva para as mesmas em todo o Estado, tendo em vista a necessidade de manter o funcionamento constante destes equipamentos nos órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul, observando que se trata de serviços imprescindíveis e essenciais para a continuidade das atividades administrativas de todas as unidades.

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

1.3.1. O Decreto Estadual n. 15.477 de 20 de julho de 2020, em seu Art. 2º, XI, assim considera: “XI Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC): conjunto de bens e/ou de serviços que apoiam processos de negócio, mediante a conjugação de recursos, processo e técnicas utilizados para obter, processar, armazenar, disseminar e fazer uso de informações”.

1.3.2. Em virtude disto, *o entendimento acerca da conceituação apresentada se baseia na utilização de bens (hardware), sistemas de informação (software) e/ou serviços de TIC, tendo como finalidade o processamento de dados e informações digitais para o alcance dos resultados pretendidos pela contratação.*

1.3.3. Considerando que a solução em estudo engloba elementos com as características descritas acima, de modo a atender à necessidade que a desencadeou, pode-se afirmar que esta contratação compreende uma solução de tecnologia, e assim sendo deverá seguir as diretrizes estabelecidas no Decreto Estadual supracitado.

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

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

2.1.1. Prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de telecomunicações CPCT (Centrais Privadas de Comutação Telefônica), conforme detalhamento neste documento, e de gerência e tarifação telefônica com suporte

operacional, materiais e recursos humanos necessários, assim como atividades de Controle e Gerencia de Tarifação Telefônica com suporte operacional compreendendo o permanente monitoramento de coleta de bilhetes de ligações telefônicas gerados pelos sistemas dotados deste recurso armazenando-os em banco de dados para geração de relatórios que permitam a análise de utilização e consumo de ligações assim como a aplicação de roteamento de menor custo, obedecendo aos padrões contratuais requeridos e de qualidade contratados, visando atender as necessidades dos órgãos e entidades do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso do Sul.

2.1.2. A Prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva se dará nas unidades do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul em conformidade com o modelo de equipamento, respectivo número de portas, e modo de atendimento relacionados na Anexo I – Relação de Equipamentos e Locais de Instalação.

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

2.2.1. Lei Federal nº. 8.666/93 e suas alterações posteriores.

2.2.2. Lei Federal nº 10.520/2002.

2.2.3. Decreto Estadual n. 15.477/2020.

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

2.3.1. DA MANUTENCAO CORRETIVA

2.3.1.1. As atividades de manutenção corretiva compreendem a realização de ações de substituição de partes e peças, programações, reprogramações, restabelecimento e adequação dos equipamentos tendo como objetivo o pleno funcionamento das centrais telefônicas, periféricos e suas respectivas Portas¹ constante na Planilha de localidades, mediante solicitação da CONTRATANTE;

2.3.1.2. A CONTRATADA deverá prestar o atendimento de acordo com os SLA's² firmados em contrato;

¹ Portas - Somatório de todos os circuitos de ramais analógicos, ramais digitais, Ramais IP, linhas analógicas, linhas digitais (E1), Tielines analógicos, tielines digitais (E1 CCIS7), tielines IP, canais de mensagem, canais de gravação e circuitos MFC.

² SLA's – Acordo de nível de serviço.

- 2.3.1.3. Assim que receber a solicitação de atendimento, é responsabilidade da CONTRATADA realizar a correta alocação dos técnicos, assim como fornecer as informações necessárias para Monitoramento das atividades em execução e esclarecimento de qualquer dúvida relativa ao processo;
- 2.3.1.4. Os serviços de manutenção terão abrangência em todos os equipamentos, sistemas de telefonia e periféricos associados como: Centrais telefônicas, aparelhos telefônicos analógicos, digitais e IP, Retificadores, Acumuladores (Baterias), Nobreaks, Estabilizadores, Modems, Voice-mail, Coletores de dados, Atendedores Automáticos, URA, Interfaces Celulares, Gravadores, Roteadores, Softwares (Tarifação e Call Centers), Backup do Sistema;
- 2.3.1.5. Nas Manutenções corretivas é responsabilidade da CONTRATADA:
 - 2.3.1.5.1. Realizar instalação de backup para substituição imediata no caso de dano em qualquer placa, aparelhos ou mesmo sistemas;
 - 2.3.1.5.2. Oferecer suporte, manutenção e configuração de software de rede Wan VOIP/VFR;
 - 2.3.1.5.3. Disponibilizar serviços de instalações e remanejamento de ramais e terminais de voz;
 - 2.3.1.5.4. Fornecer todos os materiais que se fizerem necessários aos serviços de manutenção corretiva, sem cobranças adicionais, sempre que ocorrerem desgastes provocados pelo uso normal dos sistemas, tais como: teclados, botões, cordões lisos e espiralados, etiquetas, contatos, circuitos eletrônicos, fusíveis, cápsulas transmissoras e receptoras, bobinas magnéticas e de fonia, tomadas telefônicas, módulos de proteção e fiação para jumpeamento;
 - 2.3.1.5.5. Realizar configurações e reprogramações dos equipamentos de telecomunicações (centrais telefônicas) instalados e seus periféricos;
 - 2.3.1.5.6. Efetuar mudança nas categorias de serviços e classe de ramais, com criação ou remoção de usuários, atribuição de direitos a grupos ou usuários de permissão a ligações;
- 2.3.1.6. A CONTRATADA deverá fornecer todo e qualquer material, mão de obra especializada que se fizerem necessários à execução completa das atividades de manutenção corretiva;

- 2.3.1.7. Nas unidades de Campo Grande/MS, que estejam interligadas via fibra óptica, a CONTRATADA deverá fornecer os modems óticos e cabos óticos para interligação através de Tie Line Digital (E1), promovendo desta maneira roteamento inteligente das ligações telefônicas entre estas unidades sem custo.
- 2.3.1.8. Tendo em vista que, caso seja necessária a substituição de partes e peças que não perfazem materiais consumíveis e sujeitos a desgaste natural conforme descreve o subitem 2.3.1.6 e 2.3.1.7 ou sempre que houver necessidade de troca de equipamentos ou componentes críticos, deverá o Estado providenciar essa aquisição em separado ao contrato almejado neste processo, haja vista que este versa somente sobre prestação de serviços, evitando assim sobre preço ou outras práticas prejudiciais cabíveis.

2.3.2. DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA

- 2.3.2.1. O objetivo da manutenção preventiva é checar o estado dos equipamentos, detectar e mitigar possíveis riscos. Devem ser realizadas por ocasião dos chamados de manutenção corretiva ou a cada 6 meses;
- 2.3.2.2. Dentre as rotinas de manutenção preventiva devem ser executadas as seguintes atividades:
 - 2.3.2.2.1. Backup das configurações da Central Telefônica com software adequado;
 - 2.3.2.2.2. Execução de teste de modem;
 - 2.3.2.2.3. Análise visual do estado do distribuidor geral;
 - 2.3.2.2.4. Análise e preenchimento de layout de face;
 - 2.3.2.2.5. Execução de teste de baterias.
- 2.3.2.3. A CONTRATADA deverá fornecer todos os materiais que se fizerem necessários aos serviços de manutenção preventiva, sem cobranças adicionais, sempre que ocorrerem desgastes provocados pelo uso normal dos sistemas, tais como: teclados, botões, cabos lisos e espiralados, etiquetas, contatos, circuitos eletrônicos, fusíveis, cápsulas transmissoras e receptoras, bobinas magnéticas e de fonia, tomadas telefônicas, módulos de proteção, fiação para jumperamento e acumuladores de energia (Baterias).

2.3.3. DO CONTROLE E GERÊNCIA DE TARIFAÇÃO TELEFÔNICA COM SUPORTE OPERACIONAL

- 2.3.3.1. A atividade de controle e gerência de tarifação telefônica com suporte operacional compreende o permanente monitoramento de coleta de bilhetes de ligações telefônicas gerados pelos sistemas dotados deste recurso armazenando-os em banco de dados para geração de relatórios que permitam a análise de utilização e consumo de ligações;
- 2.3.3.2. Compreende ainda permanente gestão de senhas de acesso a ligações telefônicas categorizando-as conforme a necessidade do CONTRATANTE assim como programação de roteamento de menor custo das ligações efetuadas levando sempre em consideração as rotas de enlaces de menor custo a exemplo da rede de fibra ótica existente no Parque dos poderes cujo custo de ligação é inexistente;
- 2.3.3.3. Para as atividades acima elencadas a CONTRATADA deverá disponibilizar, durante a vigência do contrato, todos os hardwares e softwares necessários para a execução do serviço de gerência de tarifação, sendo que somente a base de dados, ao término do contrato, será transferida ao CONTRATANTE;
- 2.3.3.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar coletores de dados IP para todos os sistemas que disponibilizarem recursos de tarifação;
- 2.3.3.5. A equipe de gerenciamento de tarifação propiciará, quando solicitado pelas localidades que possibilitam a coleta de bilhetes, por meio de aplicativos, a emissão de relatórios de controle de ligações de forma a otimizar e incentivar o correto uso dos serviços de comunicação;
- 2.3.3.6. Correspondem as atividades de controle e gerência, rotinas como:
 - 2.3.3.6.1. Realizar configurações e reprogramações dos equipamentos de telecomunicações (centrais telefônicas) instalados e seus periféricos, bem como tele programação dos equipamentos que oferecerem este recurso;
 - 2.3.3.6.2. Efetuar mudança nas categorias de serviços e classe de ramais, com criação ou remoção de usuários, atribuição de direitos a grupos ou usuários de permissão a ligações;

- 2.3.3.6.3. Disponibilizar serviço permanente consultoria, gerenciamento e emissão de relatório de controle de ligações realizadas, de forma a otimizar e incentivar o correto uso dos serviços de comunicação, em equipamentos que possuem software de tarifação.
- 2.3.3.7. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA um software de tarifação com as seguintes características mínimas:
 - 2.3.3.7.1. Tarifação centralizada multisite, multicoleta, em banco de dados, com relatórios e gráficos acessáveis via portal web de acordo com os privilégios de acesso;
 - 2.3.3.7.2. Tarifação de telefonia fixa e móvel sem limite de quantidade de ligações;
 - 2.3.3.7.3. Cadastro de usuário, com ramal físico e/ou senha associada, permitindo gestão de gastos individualizados;
 - 2.3.3.7.4. Cadastro flexível de campos para os recursos importantes como: usuários, departamentos, centros de custo e empresa;
 - 2.3.3.7.5. Acesso via portal browser de internet;
 - 2.3.3.7.6. Arquitetura cliente/servidor com banco de dados padrão SQL;
 - 2.3.3.7.7. Possibilidade de autenticação de login via LDAP;
 - 2.3.3.7.8. Permitir direcionamento automático para página específica do usuário;
 - 2.3.3.7.9. Relatórios deverão poder ser exportados nos formatos: DOC, XLS e PDF;
 - 2.3.3.7.10. Permitir que os relatórios sejam agendados e enviados por e-mail, na periodicidade solicitada pela CONTRATANTE (diário, semanal, mensal, quinzenal, etc);
 - 2.3.3.7.11. O Tarifador deverá conter os planos-padrão das companhias telefônicas;
 - 2.3.3.7.12. As tarifas telefônicas devem poder ser alteradas, acrescentadas ou removidas;
 - 2.3.3.7.13. O Tarifador deve permitir que se crie regras de tarifação (Custo Fixo, variável ou como uma ligação normal) para troncos Tie Line, VoIP;
 - 2.3.3.7.14. Deve possibilitar o cadastro de tarifas especiais (0300, 0800, etc.);
 - 2.3.3.7.15. Deve permitir gravar parâmetros pré-definidos para geração de relatórios;

- 2.3.3.7.16. Deve permitir coleta realizada via rede IP, diretamente na central telefônica ou através de um coletor de dados;
- 2.3.3.7.17. Deverão ser fornecidos os servidores para a solução de Tarifação, incluindo o licenciamento dos softwares utilizados;
- 2.3.3.7.18. O servidor de tarifação deverá suportar virtualização;
- 2.3.3.7.19. O Software de Tarifação deverá gerar no mínimo os seguintes relatórios:
 - 2.3.3.7.19.1. Análise Anual de Gastos;
 - 2.3.3.7.19.2. Análise de Operadoras;
 - 2.3.3.7.19.3. Análise de Prefixos;
 - 2.3.3.7.19.4. Análise de Operadoras;
 - 2.3.3.7.19.5. Gastos Mensais por Central;
 - 2.3.3.7.19.6. Total por Central Detalhado;
 - 2.3.3.7.19.7. Ligações Atendidas X não Atendidas por Central;
 - 2.3.3.7.19.8. Ligações Atendidas X não Atendidas por Ramal;
 - 2.3.3.7.19.9. Gastos Mensais por Central;
 - 2.3.3.7.19.10. Centro de Custo Detalhado;
 - 2.3.3.7.19.11. Fluxo das Ligações
 - 2.3.3.7.19.12. Fluxo das Ligações Por Central
 - 2.3.3.7.19.13. Fluxo/Estatística por Centro de Custo
 - 2.3.3.7.19.14. Fluxo das Ligações Por Centro de Custo
 - 2.3.3.7.19.15. Fluxo das Ligações Por Conglomerado
 - 2.3.3.7.19.16. Fluxo das ligações por Rota
 - 2.3.3.7.19.17. Fluxo das Ligações Todas Centrais
 - 2.3.3.7.19.18. Conta por Centros de Custo
 - 2.3.3.7.19.19. Conta por Itens Organizacionais
 - 2.3.3.7.19.20. Conta por Ramal;
- 2.3.3.7.20. Deverão ser fornecidos coletores IP pela CONTRATADA para que a tarifação possa ser realizada em centrais que não tenham interface IP disponível para tarifação;
- 2.3.3.7.21. Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA todos os servidores, sistemas operacionais e demais aplicativos em ambiente virtualizado

para que a tarifação possa ser realizada de forma centralizada, bem como backup das tarifações.

2.3.4. DOS SERVIÇOS ADICIONAIS ABRANGIDOS

- 2.3.4.1. Executar a programação de funcionalidades nas Centrais Telefônicas;
- 2.3.4.2. Executar programação e/ou configuração de funcionalidades nos aparelhos telefônicos digitais;
- 2.3.4.3. Programação, configuração e reestruturação de ramais analógicos ou digitais, rotas, links, interfaces, toda parte lógica e física das centrais telefônicas;
- 2.3.4.4. Reprogramação de ramais analógicos ou digitais;
- 2.3.4.5. Os serviços de programação/configuração poderão ser executados remotamente ou in-loco.
- 2.3.4.6. Orientar os usuários para a correta utilização dos serviços disponíveis nos aparelhos telefônicos;
- 2.3.4.7. Manter a programação de ramais atualizada, incluindo ou excluindo novos usuários;
- 2.3.4.8. Emitir relação de usuários/ramal atualizada, sempre que solicitado pelo Fiscal do Contrato;
- 2.3.4.9. Mensalmente deverá ser gerado e encaminhado ao Fiscal do Contrato um relatório com o inventário da planta de telefonia envolvida nesta contratação, com no mínimo as seguintes informações atualizadas:
 - 2.3.4.9.1. Relação de equipamentos ativos, com suas respectivas localidades;
 - 2.3.4.9.2. Relação de quantidade de troncos ou E1 por equipamento;
 - 2.3.4.9.3. Relação de quantidade de ramais analógicos utilizados e livres por equipamento;
 - 2.3.4.9.4. Relação de quantidade de ramais digitais utilizados e livres por equipamento;
 - 2.3.4.9.5. Layout de placas da Central Telefônica (bay face) atualizada.
- 2.3.5. A contratada deverá manter um bom nível de organização dos racks de cabeamento estruturado, racks de telefonia e quadros de distribuição (DGs) das localidades descritas neste documento;

2.3.6. Serão de responsabilidade da Contratada o transporte de eventuais remoções e as instalações de equipamentos quando houver necessidade de alteração de local de utilização, correndo às suas expensas todos os custos e despesas decorrentes;

2.3.7. DA LISTA TELEFÔNICA

2.3.7.1. A contratada deverá disponibilizar através de software os serviços de lista telefônica, contendo no mínimo as seguintes especificações: nome do responsável, departamento e números de telefones, podendo ser filtrada por departamento e responsável que permita cadastro de permissão de uso, disponibilizando um formulário de recadastramento dos telefones utilizados por funcionário, podendo especificar ainda quais são as permissões de uso, além de também poder gerar uma senha automática para a utilização do telefone. Permitindo que após o recadastramento, os registros sejam validados e ainda, que possam ser exportados para os formatos CSV e XLS.

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

2.4.1. A CONTRATADA deverá providenciar a Anotação da Responsabilidade Técnica dos serviços realizados junto ao CREA-MS;

2.4.2. 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;

2.4.3. A CONTRATADA, por razões operacionais, deverá estar sediada em Campo Grande, Mato Grosso do Sul ou comprovar através do contrato social que possui filial neste município;

2.4.4. Caso a CONTRATADA não seja sediada em Campo Grande/MS, local base da prestação do serviço, deverá providenciar e informar, dentro do prazo máximo de 15 (quinze) dias após a assinatura do Contrato, sua sede ou filial em Campo Grande/MS, bem como o nome do responsável, endereço e telefone;

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

2.5.1. A contratada obriga-se a prestar os serviços em conformidade com as especificações descritas na Proposta de Preços e no Termo de Referência, sendo de

sua inteira responsabilidade a substituição de pessoal, caso não esteja em conformidade com as referidas especificações.

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

2.5.2.1. Provisoriamente, para efeito de posterior verificação das especificações, mediante “Termo de Aceite Provisório”.

2.5.2.2. Definitivamente, no prazo máximo de até cinco dias úteis, contados do recebimento provisório, após a verificação da qualidade, quantidade, características, especificações dos objetos, e consequente aceitação pela equipe técnica/responsável, mediante “Termo de Aceite Definitivo”.

2.5.3. Serão recusados os objetos licitados considerados imprestáveis ou defeituosos, que não atendam as especificações constantes no edital e/ou que não estejam adequados.

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

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

2.6.1. O prazo máximo para início da execução dos serviços deverá ser de 15 (quinze) dias no máximo, contados a partir da assinatura do Contrato.

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

2.7.1. A CONTRATADA deverá prestar a garantia dos serviços de manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de telecomunicações CPCT (Centrais Privadas de Comutação Telefônica) executados, bem como o pleno funcionamento dos equipamentos de telecomunicações durante a vigência contratual.

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

2.8.1. Por se tratar de serviços contínuos não haverá treinamento que envolva mão de obra de servidores da SEFAZ/MS ou de qualquer órgão do Governo Estadual, então este item não se aplica para esse caso.

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

2.9.1. Registro ou Inscrição da licitante e do seu Responsável Técnico junto ao Conselho Regional de Engenharia e Agronomia – CREA, comprovando a sua habilitação legal para o exercício das atividades pertinentes ao objeto da licitação e o vínculo empregatício do técnico junto à proponente através de carteira de trabalho ou outro documento equivalente.

2.9.2. A comprovação do vínculo formal do responsável técnico com o licitante, deverá ser feita mediante apresentação de um dos seguintes documentos:

2.9.2.1. No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho, contendo as folhas que demonstrem o nº de registro, qualificação civil, contrato de trabalho e última alteração de salário;

2.9.2.1.1. No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou da sede do licitante; e

2.9.2.1.2. No caso de profissional autônomo, contrato de prestação de serviço com a assinatura do profissional e do sócio da empresa.

2.9.3. Deverá ser apresentado a CAT – Certidão de Acervo Técnico, emitida pelo CREA, relativo ao profissional responsável técnico.

2.9.4. A exigência é necessária para a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de telecomunicações, considerando que o serviço se enquadra nas atividades de “sistemas de comunicação e telecomunicações”, conforme Arts. 1º e 9º da Resolução CONFEA n. 218 de 29 de junho de 1973:

“RESOLUÇÃO Nº 218, DE 29 JUN 1973

Discrimina atividades das diferentes modalidades profissionais da Engenharia, Arquitetura e Agronomia.

...

Art. 1º - Para efeito de fiscalização do exercício profissional correspondente às diferentes modalidades da Engenharia, Arquitetura e Agronomia em nível superior e em nível médio, ficam designadas as seguintes atividades:

Atividade 01 - Supervisão, coordenação e orientação técnica;

Atividade 02 - Estudo, planejamento, projeto e especificação;

Atividade 03 - Estudo de viabilidade técnico-econômica;

Atividade 04 - Assistência, assessoria e consultoria;

Atividade 05 - Direção de obra e serviço técnico;

Atividade 06 - Vistoria, perícia, avaliação, arbitramento, laudo e parecer técnico;

Atividade 07 - Desempenho de cargo e função técnica;

Atividade 08 - Ensino, pesquisa, análise, experimentação, ensaio e divulgação técnica; extensão;

Atividade 09 - Elaboração de orçamento;

Atividade 10 - Padronização, mensuração e controle de qualidade;

Atividade 11 - Execução de obra e serviço técnico;

Atividade 12 - Fiscalização de obra e serviço técnico;

Atividade 13 - Produção técnica e especializada;

Atividade 14 - Condução de trabalho técnico;

Atividade 15 - Condução de equipe de instalação, montagem, operação, reparo ou manutenção ;

Atividade 16 - Execução de instalação, montagem e reparo;

Atividade 17 - Operação e manutenção de equipamento e instalação;

Atividade 18 - Execução de desenho técnico.

...

Art. 9º - Compete ao ENGENHEIRO ELETRÔNICO ou ao ENGENHEIRO ELETRICISTA, MODALIDADE ELETRÔNICA ou ao ENGENHEIRO DE COMUNICAÇÃO:

I - o desempenho das atividades 01 a 18 do artigo 1º desta Resolução, referentes a materiais elétricos e eletrônicos; equipamentos eletrônicos em geral; sistemas de comunicação e telecomunicações; sistemas de medição e controle elétrico e eletrônico; seus serviços afins e correlatos. ”

2.9.5. A licitante deverá apresentar pelo menos 02 (dois) profissionais com certificado de treinamento ou declaração de treinamento, em manutenção de equipamentos de telecomunicações ou em manutenção técnica de centrais telefônicas.

2.9.6. A comprovação do vínculo formal dos profissionais técnicos certificados, deverá ser feita mediante apresentação de um dos seguintes documentos:

2.9.6.1. No caso de vínculo empregatício: cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), expedida pelo Ministério do Trabalho, contendo as folhas que demonstrem o nº de registro, qualificação civil, contrato de trabalho e última alteração de salário;

2.9.6.2. No caso de vínculo societário: ato constitutivo da empresa devidamente registrado no órgão de Registro de Comércio competente, do domicílio ou da sede do licitante; e;

2.9.6.3. No caso de profissional autônomo, contrato de prestação de serviço com a assinatura do profissional e do sócio da empresa.

2.9.7. As comprovações de certificações dos profissionais técnicos deverão ser realizadas no momento da assinatura do contrato.

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

2.10.1. Conforme tópico 2.9.

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

2.11.1. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

2.11.1.1. O prazo de atendimento máximo para garantia de qualidade dos serviços se dará da seguinte forma:

2.11.1.1.1. Para as localidades no município de Campo Grande, a CONTRATADA deverá atender às solicitações no prazo máximo de 4 (quatro) horas;

2.11.1.1.2. Para os municípios do Estado de MS, exceto Campo Grande, a CONTRATADA deverá atender às solicitações no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas;

2.11.1.1.3. Para atendimento em localidades fora do Estado de Mato Grosso do Sul, a CONTRATADA deverá atender às solicitações no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas;

2.11.1.2. Comunicar à CONTRATANTE, os motivos de ordem técnica que impossibilitaram o cumprimento dos prazos previstos neste Item;

2.11.1.3. A disponibilidade para abertura de chamados e o atendimento dos chamados técnico ocorrerão no horário comercial no modo 8 horas diárias (das 7:30 às 17:30) e nos 5 dias da semana (segunda à sexta);

2.11.1.4. Somente nas localidades abaixo descritas a abertura dos chamados e o atendimento dos chamados técnicos ocorrerão em caráter exclusivo, em regime de 24x7, sendo 24 horas por dia e nos 7 dias da semana (segunda à domingo):

Nº	Órgão	Localidade Endereço	Localidade
1	SEJUSP/ CIOPS Campo Grande	Rua, Av. Des. Leão Neto do Carmo, 1203 - Parque dos Poderes	Campo Grande
2	FUNSAU/Hospital Regional de Mato Grosso do Sul	Av. Eng. Lutero Lopes, 36 - Conj. Aero Rancho	Campo Grande

Tabela 1 - Atendimento em caráter exclusivo 24x7

2.11.2. DO FLUXO GERAL DE ABERTURA DE CHAMADOS

2.11.2.1. Os chamados de manutenção corretiva e/ou preventiva deverão ser registrados no sistema central de atendimento da SGI/MS, que então registrará a ocorrência e a encaminhará para a CONTRATADA com o respectivo número de protocolo;

- 2.11.2.2. Ao receber a solicitação, a CONTRATADA definirá o status do chamado para “em atendimento” e emitirá sua ordem de serviço referenciando o número de protocolo, observando os limites máximos de tempo de atendimento. Em continuidade deverá realizar o agendamento das atividades junto a localidade solicitante, conforme criticidade definida no momento da abertura da ocorrência;
 - 2.11.2.3. Na ordem de Serviço da CONTRATADA deverá conter no mínimo as informações do número de protocolo do sistema central de atendimento da SGI/MS, data da atividade e técnico responsável pelo atendimento;
 - 2.11.2.4. Quando do atendimento na localidade, o técnico efetuará a manutenção corretiva e também os procedimentos de manutenção preventiva. Em se tratando de ocorrência em localidade no interior do Estado deverá constar na ordem de serviço (OS) o quantitativo de KM rodado, número de diárias utilizadas no atendimento e a assinatura do servidor da localidade comprovando o atendimento técnico;
 - 2.11.2.5. A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente o relatório com todas as ordens de serviços executadas no período contendo todas as informações relativas ao atendimento.
- 2.12. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.12):**
- 2.12.1. A CONTRATADA deverá instruir a equipe no cumprimento do disposto a seguir quando tiver acesso, nos termos do subitem anterior, às informações confidenciais da SEJUSP /MS ou de terceiros:
 - a) Manter sigilo sobre essas informações;
 - b) Limitar o acesso dessas informações aos profissionais que estejam envolvidos nos serviços objeto da contratação;
 - c) Notificar prontamente a SEJUSP/MS sobre qualquer divulgação ou uso não autorizado dessas informações e seguir todos os passos indicados para remediar qualquer divulgação ou uso;
 - d) Não usar, gravar ou de alguma outra forma reproduzir ou reter essas informações, exceto se autorizado por escrito pela SEJUSP/MS;
 - 2.12.2. Garantir que as pessoas, com acesso a essas informações, estejam avisadas de sua natureza confidencial e das obrigações originadas desses fatos.

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

2.13.1. A CONTRATADA adotará as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

- 2.13.1.1. Usar produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA.
- 2.13.1.2. Realizar programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.
- 2.13.1.3. Respeitar as Normas Brasileiras – NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos.
- 2.13.1.4. Que os bens sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR – 15448-1 e 15448-2. 15.8. Que os bens devam ser, preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento.
- 2.13.1.5. Que os bens não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva RoHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenilpolibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDEs).
- 2.13.1.6. De acordo com o art.3º da Lei n. 8.666/1993, a licitação destina-se a garantir, além de outros princípios, a promoção do desenvolvimento sustentável, harmonizando-se com o objetivo de selecionar a proposta mais vantajosa para a Administração. Bem como a Instrução Normativa n. 01/2010 art. 3º da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento e Guia de Licitações Sustentáveis da AGU.

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

3.1. As quantidades a serem contratadas foram definidas das seguintes formas:

- 3.1.1. A estimativa de quantidade foi elaborada com base em consulta aos órgãos que compõem a Administração Pública Estadual, o que resultou na tabela contida no *Anexo I – Relação de Equipamentos e Locais de Instalação*.
- 3.1.2. A tabela contida no Anexo I deste documento contém o local de instalação, tipo de equipamentos e quantidade de portas utilizadas pelos órgãos do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul.
- 3.1.3. Observando que estes equipamentos e portar, bem como as localidades que são descritas na Tabela contida no Anexo I, são equipamentos hoje em uso pelos órgãos.

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

- 4.1. Dentro do presente estudo, foram analisados processos de contratações semelhantes feitas por outros órgãos e entidades, por meio de consultas a outros editais, com a finalidade de identificar a existência de novas metodologias, tecnologias ou inovações que melhor atendessem às necessidades, e as que foram identificadas foram incorporadas nesta contratação em análise.
- 4.2. Foram analisadas as seguintes alternativas para atendimento às necessidades elencadas:
 - 4.2.1. **Cenário (1):** aquisição de centrais novas para substituição das centrais ora em uso.
 - 4.2.2. **Cenário (2):** Aquisição de peças de reposição e manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de telecomunicações CPCT (Centrais Privadas de Comutação Telefônica) e Controle e Gerencia de Tarifação Telefônica efetuadas pela própria Administração Pública.
 - 4.2.3. **Cenário (3):** Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de telecomunicações CPCT (Centrais Privadas de Comutação Telefônica) e Controle e Gerencia de Tarifação Telefônica.

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

Diretriz	Cenário (1): aquisição de centrais novas para substituição das centrais ora em uso.	Cenário (2): Aquisição de peças de reposição e manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de telecomunicações CPCT (Centrais Privadas de Comutação Telefônica) e Controle e Gerencia de Tarifação Telefônica efetuadas pela própria Administração Pública.	Cenário (3): Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de telecomunicações CPCT (Centrais Privadas de Comutação Telefônica) e Controle e Gerencia de Tarifação Telefônica.
Aderência aos padrões tecnológicos adotados pelo Estado (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.1)	A STIC atende aos padrões tecnológicos adotados pelo Estado.	A STIC atende aos padrões tecnológicos adotados pelo Estado.	A STIC atende aos padrões tecnológicos adotados pelo Estado.
Disponibilidade de solução de TIC similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.2)	A STIC ou similar é utilizada em outro órgão ou entidade.	A STIC ou similar é utilizada em outro órgão ou entidade.	A STIC ou similar é utilizada em outro órgão ou entidade.
Alternativas do mercado, inclusive quanto a existência de software livre ou gratuito (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.3)	Não se aplica.	Não se aplica.	Não se aplica.
Aderência às regulamentações da ICP-Brasil e modelo eARQ (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.4)	Não se aplica.	Não se aplica.	Não se aplica.
Necessidades de adequação do ambiente (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.5)	Dependendo dos equipamentos adquiridos pode haver necessidade de adequação elétrica e passagem de cabamentos.	Não é necessário adequar o ambiente do órgão ou entidade para implantar a STIC.	Não é necessário adequar o ambiente do órgão ou entidade para implantar a STIC.
Diferentes modelos de prestação dos serviços (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.6)	Todos os equipamentos em uso seriam substituídos por equipamentos novos.	As peças e equipamentos defeituosos seriam adquiridos pelo Governo do Estado (quando houver necessidade), e a manutenção e reposição de peças, bem como o serviço de tarifação administrados por equipe e equipamentos pertencentes a Administração.	Seria contratada empresa especializada em fornecimento desse tipo de STIC, que se responsabilizaria pela substituição ou reparo de equipamentos e peças, e serviços de tarifação.
Diferentes tipos de soluções em termos de especificação, composição ou características (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.7)	Nesta solução, todos os equipamentos ora em uso seriam descartados, e substituídos por equipamentos novos, não havendo o reaproveitamento dos equipamentos atuais.	Nesta solução os reparos que se fizerem necessário devem ter os serviços efetuados por colaboradores da Administração Pública Estadual. Havendo neste caso o reaproveitamento dos equipamentos em	Nesta solução, a empresa contratada se responsabiliza pelo serviço de manutenção, e por se tratar de empresa especializada na prestação deste tipo de serviço, garantindo que os equipamentos sejam mantidos por

		uso.	profissionais devidamente capacitados.
Possibilidade de aquisição na forma de bens ou contratação como serviço <i>(Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.8)</i>	A STIC trata de aquisição, entretanto, haverá necessidade de contratação de empresa para instalação e configuração dos equipamentos adquiridos.	A STIC trata de aquisição	A STIC trata de prestação de serviço.
Ampliação ou substituição da solução implantada <i>(Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 3.9)</i>	<i>A esta STIC possibilita a ampliação ou substituição futura.</i>	<i>A esta STIC possibilita a ampliação ou substituição futura.</i>	<i>A esta STIC possibilita a ampliação ou substituição futura.</i>

Tabela 2 - Análise comparativa das soluções observou as seguintes diretrizes

4.4. Da análise comparativa das soluções o Cenário (1) e Cenário (2) foram considerados inviáveis pelos seguintes motivos:

4.4.1. Cenário (1) aquisição de centrais novas para substituição das centrais ora em uso – foi descartado devido a:

4.4.1.1. A substituição de todos os equipamentos listados no Anexo I, resultaria em custo elevado a Administração, tendo em vista ainda que os equipamentos em uso estão em pleno funcionamento, e atendendo as necessidades dos órgãos que compõem a Administração Pública Estadual, de forma que substituir a totalidade dos equipamentos, descartando os atuais seria uma decisão antieconômica.

4.4.1.2. Além disso não dispomos de recursos humanos com capacitação técnica bastantes para a instalação e configuração dos equipamentos. Nesse caso seria necessário ainda a contratação de empresa para a instalação e configuração dos novos equipamentos, resultando em acréscimo de custo para a adoção da solução.

4.4.1.3. Para chegar aos valores que fundamentam o descarte da solução acima utilizamos os dados encontrados em editais, conforme tabela abaixo.

Órgão	Edital	Objeto	Preço unitário	Onde seriam usados	Quantidades a serem adquiridas	Subtotal estimado
SENADO FEDERAL	PREGÃO ELETRÔNICO Nº 070/2018	Sistema PABX de telefonia de Voz sobre IP e gateway	R\$ 240.525,75	Localidades com 100 ou mais portas	32	R\$ 7.696.824,00
PGDF	EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 02/2017	Atualização de Central Unify Hipath 3800 V9 para Unify OpenScape Business v2 com fornecimento de placa principal incluso licenças, softwares, Serviços de remanejamento, instalação, configuração e testes	R\$ 18.000,00	Localidades entre 99 e 50 portas	54	R\$ 972.000,00
SECRETARIA DE ESTADO DOS NEGÓCIOS DA SEGURANÇA PÚBLICA/S	EDITAL DE PREGÃO ELETRÔNICO CTeL Nº PR-163/0016/17	Aquisição de central privada de comutação telefônica – cpct – híbrida, tipo pabx cpa-t e controle por programa de armazenamento de comutação temporal	R\$ 6.500,00	Localidades com 49 portas ou menos	202	R\$ 1.313.000,00

P						
TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO	Pregão Eletrônico nº 019/2018	Sistema de tarifação e bilhetagem	R\$ 141.535,38	Todos os órgãos	1	R\$ 141.535,38
Custo total estimado						R\$ 10.123.359,38

Tabela 3 – Editais

4.4.2. Cenário (2) Aquisição de peças de reposição e manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de telecomunicações CPCT (Centrais Privadas de Comutação Telefônica) e Controle e Gerencia de Tarifação Telefônica efetuadas pela própria Administração Pública – foi descartado devido a:

4.4.2.1. Nesta solução à medida que venham a apresentar defeitos a Administração Pública deverá por meios próprios reparar os equipamentos, substituir peças ou equipamentos necessários, todavia, esta solução esbarra em questões como:

- a) **Morosidade do processo de contratação**, caso precise adquirir peças ou equipamentos para a substituição, essa aquisição teria de respeitar os ritos legais e, nesse interim o serviço ficaria indisponível até a aquisição e substituição.
- b) **Falta de profissionais capacitados**, uma vez que a administração não dispõe de profissionais com capacitação para o desempenho destas funções, o que demandaria a contratação de pessoal qualificado para atendimento dessas demandas.
- c) **Falta de ferramental necessários para a manutenção dos equipamentos**, seriam necessárias além da formação ou contratação de profissionais, a aquisição de todo o ferramental necessário, adicionando custo a STIC.

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

5.1. Dentre as soluções passíveis de atendimento as necessidades levantadas, optamos pela constante no Cenário (3) Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de telecomunicações CPCT (Centrais Privadas de Comutação Telefônica) e Controle e Gerencia de Tarifação Telefônica, considerando as seguintes motivações:

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

- 5.2.1. A solução escolhida é um novo processo de contratação da atual, que está vigente no Governo do Estado de Mato Grosso do Sul, através do contrato n. 003/2019/SAD, cujo valor global deste contrato é de R\$ 1.921.487,88 (um milhão novecentos e vinte e um mil quatrocentos e oitenta e sete reais e oitenta e oito centavos), sendo o valor mensal de R\$ 160.123,99 (cento e sessenta mil, cento e vinte e três reais e noventa e nove centavos).
 - 5.2.2. Em oposição a solução descrita no Cenário 1, a solução escolhida, não necessita de substituição dos equipamentos, garantindo assim a continuidade dos serviços de telefonia, sem qualquer interrupção do fornecimento, o que ocorreria na adoção do Cenário 1, pois os equipamentos seriam substituídos.
 - 5.2.3. Além disso o custo de substituição de os equipamentos cujos valores estimados na tabela contida no tópico 4.4.1.3 perfazem o valor de R\$ 10.123.359,38, que deveriam ser investidos em parcela única pela Administração Estadual.
 - 5.2.4. Em oposição a solução descrita no cenário 2, a solução escolhida se mostra vantajosa, uma vez que, em virtude de a empresa contratada já contar com pessoal habilitado, o ferramental necessário e ser capaz de fornecer todos os meios necessários à disponibilização contínua dos serviços de telefonia.
 - 5.2.5. A solução escolhida se mostra ainda vantajosa no que tange ao custo, uma vez que se trata de prestações mensais o desembolso do investimento é gradativo, diluído ao longo da vigência do contrato.
- 5.3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 4.2):**
- 5.3.1. Contratação de empresa especializada para Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de telecomunicações CPCT (Centrais Privadas de Comutação Telefônica) e Controle e Gerencia de Tarifação Telefônica, para atender as necessidades do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul pelo período de 12 (doze) meses.
- 5.4. ALINHAMENTO EM RELAÇÃO ÀS NECESSIDADES E REQUISITOS INDICADOS (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 4.3):**
- 5.4.1. A STIC escolhida irá atender aos interesses do Poder Público Estadual, mantendo em pleno funcionamento os serviços de telefonia, possibilitando a ligação interna

via ramais em todas as localidades atendidas, e de forma interligada às linhas externas disponíveis nas localidades atendidas.

5.5. IDENTIFICAÇÃO DOS BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 4.4):

- 5.5.1. Eficiência e efetividade nos investimentos em Tecnologia da Informação.
- 5.5.2. Melhor utilização dos recursos públicos e aumento da produtividade dos processos.
- 5.5.3. Atendimento com qualidade às demandas recebidas.
- 5.5.4. Conformidade com a legislação aplicada à Administração Pública.

5.6. DECLARAÇÃO (Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 4.5):

- 5.6.1. Declaramos que foram observadas as vedações constantes no art. 2º do Decreto Estadual n. 15.477 de 20 de julho de 2020, notadamente a impossibilidade de não ser objeto de contratação de Solução de TIC mais de uma solução em um único contrato, e gestão de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação (incluindo gestão de segurança da informação).

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

- 5.7.1. A avaliação da qualidade e adequação da Solução de Tecnologia da Informação às especificações funcionais e tecnológicas será realizada através das seguintes verificações:
 - 5.7.1.1. 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.
 - 5.7.1.2. 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.

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

- 5.8.1. A composição dos custos deverá apresentar o cálculo por tipo de sistema, Tabela 4 - Valor base de porta por tipo de equipamento, multiplicado pela quantidade de portas de cada sistema constantes na **Erro! Fonte de referência não encontrada.** (Anexo I “B”) totalizando o Custo Mensal dos serviços de Manutenção e Gerenciamento/Tarifação;
- 5.8.2. O deslocamento será faturado sob demanda para a prestação dos serviços conforme as localidades descritas na **Erro! Fonte de referência não encontrada.** (Anexo I “D”);
- 5.8.3. O Valor base de porta por tipo de equipamento (TP) deve ser proposto pela CONTRATADA na Tabela 4 - Valor base de porta por tipo de equipamento, de acordo com o Modelo de equipamento e estes valores deverão ser aplicados na **Erro! Fonte de referência não encontrada.** (Anexo I “C”) para a formação do custo fixo mensal de Manutenção e Gerenciamento/Tarifação de acordo com o detalhamento constante nas planilhas abaixo:

Tabela 4 - Valor base de porta por tipo de equipamento

Erro! Fonte de referência não encontrada. (Anexo I “C”) - Custo mensal (CM) = (QPS X TP), onde:

QPS = Quantidade de portas do sistema/equipamento

TP = Valor base de porta por tipo de equipamento

Item	Tipo de Equipamento	Valor Unitário (TP)
1	ACTIVE MDS	R\$
2	IP-100	R\$
3	IP-200	R\$
4	NEAX 2400 IMS	R\$
5	NEAX 2400 IMS VOIP/ 3C / ONE CONTACT	R\$
6	NEAX 2400 IPS	R\$
7	NEAX 2400 IPS VOIP	R\$
8	NEAX 2400 IVS	R\$
9	NEAX 2400 IVS 2	R\$
10	NEAX IPS	R\$
11	NEAX IPS VOIP	R\$
12	NEAX/DAC BXS	R\$
13	NEC NEAX 2400 IVS	R\$
14	SV-8300	R\$
15	SL-1000	R\$
16	SV-8100	R\$
17	SV-8100 60 IP + 142 TDM + ACD 60 (SERV. REPORTS, MONITOR , CLIENT E ADMIN) + BI IP E BI E1	R\$
18	Term Rede Interna de Voz	R\$
19	Term Rede Interna de Voz (ATA)	R\$

20	TOPAZ	R\$
21	TOPAZ - VOIP	R\$
22	WAVE/SOHO – VOIP BY NDB	R\$
23	WAVE/SOHO BY NDB	R\$

Tabela 4 - Valor base de porta por tipo de equipamento

5.8.4. O Valor de Deslocamento Mensal se dará por demanda sendo apurada através das Ordens de Serviço. A quilometragem terá sempre como base de partida a Capital e sua distância de ida e volta percorrida até o local de atendimento;

5.8.5. O cálculo do custo de deslocamento terá como base o valor proposto pela CONTRATADA na Tabela 5 - Custo Estimado Mensal de Deslocamento Interior sob demanda - DSE;

Descrição	Qtd Estimada	Valor Unitário	Valor Total Mensal
Km Rodado	4500	R\$	R\$
Diária (Hospedagem + Alimentação)	12	R\$	R\$
TOTAL MENSAL DESLOCAMENTO ESTIMADO - DSE			R\$

Tabela 5 - Custo Estimado Mensal de Deslocamento Interior sob demanda - DSE

5.8.6. A Tabela 5 representa o valor máximo estimado de deslocamentos mensal para efeito de avaliação total da Proposta de Preços;

5.8.7. A **Erro! Fonte de referência não encontrada.** (Anexo I “D”) auxilia a dotação orçamentária estimada do custo de deslocamento (DSE) para os órgãos;

5.8.8. A análise de Preço Total se dá através do Custo mensal (CM) + DESLOCAMENTO ESTIMADO (DSE) = VF (VALOR FINAL), tendo como vencedora a proposta de menor valor VF.

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

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

6.2. Para a solução em questão, a contratação em *item único* é a que melhor atende aos interesses do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul, pelas razões seguintes:

6.2.1. Do ponto de vista tecnológico, embora a pretensa contratação esteja segmentada por mais de uma atividade, abrangendo várias localidades e diferentes modelos de equipamentos, manutenção preventiva e corretiva e tarifação, a mesma se refere a serviços a serem executados em uma única solução, isto é, sobre um conjunto de elementos de hardware, software e serviços que, como um todo, compõem a prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva em equipamentos de telecomunicações CPCT (Centrais Privadas de Comutação Telefônica) e Controle e Gerencia de Tarifação Telefônica. Logo, pelas características interligadas das atividades, que se complementam umas com as outras, por motivos técnicos e de gestão de serviços se mostra inviável o parcelamento do objeto.

6.3. 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.

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

7.1. Não foram identificadas necessidades de adequação ao ambiente.

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

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

a) Preços praticados no contrato de prestação de serviços 003/2019/SAD da Secretaria de Estado de Administração, cujo valor global deste contrato é de R\$ 1.921.487,88 (um milhão novecentos e vinte e um mil quatrocentos e oitenta e sete reais e oitenta e oito centavos), sendo o valor mensal de R\$ 160.123,99 (cento e sessenta mil, cento e vinte e três reais e noventa e nove centavos);

b) Proposta de preços da empresa DICOREL COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA, CNPJ n.03.973.179/0001-51, conforme Anexo III;

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

8.2.1. O valor estimado mensal da presente contratação é de R\$ 176.720,71 (cento e setenta e seis mil setecentos e vinte reais e setenta e um centavos).

8.2.2. O valor estimado global da presente contratação é de R\$ 2.120.648,46 (dois milhões e cento e vinte mil seiscentos e quarenta e oito reais e quarenta e seis centavos).

Id	Descrição	Qtde	VI. Unitário	VI. Total
1	Preços praticados no contrato de prestação de serviços 003/2019/SAD da Secretaria de Estado de Administração	12	R\$ 160.123,99	R\$ 1.921.487,88
2	Proposta de preços da empresa DICOREL COMÉRCIO E INDÚSTRIA LTDA, CNPJ n.03.973.179/0001-51	12	R\$ 193.317,42	R\$ 2.319.809,04
	VL. GLOBAL		R\$ 176.720,71	R\$ 2.120.648,46

8.3. A planilha de composição de custos unitários da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação está presente no Anexo II.

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

9.1. Riscos do processo de contratação e gestão contratual:

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

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

Risco 03	Falha na caracterização do objeto	
Probabilidade	Baixa	
Id.	Dano	Impacto
1.	Não atendimento das necessidades da contratação.	Alto
2.	Rescisão contratual	Alto
3.	Descontinuidade dos Serviços	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Definir requisitos técnicos alinhados às necessidades do negócio e aos objetivos da contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Revisar os artefatos de planejamento da contratação para avaliar se atendem às necessidades e aos objetivos propostos.	Equipe de Planejamento da Contratação
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Corrigir os artefatos de planejamento da contratação para resolver as falhas identificadas.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Aperfeiçoar a elaboração dos documentos de planejamento da contratação detalhando minuciosamente as características do objeto da contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação

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

Risco 05	Restrição à competitividade	
Probabilidade	Baixa	
Id.	Dano	Impacto
1.	Elevação do preço da contratação.	Alto

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

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

Risco 07	Impugnações ou interposição de recurso	
Probabilidade	Alta	
Id.	Dano	Impacto
1.	Atraso no processo de contratação.	Alto
2.	Suspensão da contratação.	Alto
3.	Impossibilidade de contratação.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Elaborar e revisar criteriosamente os artefatos de planejamento da contratação de acordo com os normativos vigentes.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Avaliar e realizar os ajustes recomendados pela Consultoria Jurídica para sanar inconformidades dos documentos de planejamento da contratação com a	Equipe de Planejamento da Contratação

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

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

Risco 09	Irregularidade no cumprimento de questões trabalhistas	
Probabilidade	Média	
Id.	Dano	Impacto
1.	Desmotivação dos profissionais prestadores de serviços.	Alto
2.	Aumento da rotatividade dos profissionais.	Médio

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

Risco 10	Vazamento de dados e informações pelos funcionários da contratada	
Probabilidade	Alta	
Id.	Dano	Impacto
1.	Divulgação de informações privilegiadas e restritas.	Alto
2.	Quebra de confidencialidade de dados, informações e documentos	Alto
3.	Redução da credibilidade do órgão/entidade.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Exigir dos funcionários da contratada assinatura de Termo de Compromisso de obediência às normas de segurança e Sigilo do órgão/entidade.	Fiscal e Gestor do Contrato
2.	Estabelecer o Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço para controlar os recursos computacionais, incluindo a concessão de acesso aos recursos.	Unidade de Tecnologia da Informação da UG
3.	Manter a contratada e seus profissionais cientes e da Política de Segurança da Informação.	Fiscal e Gestor do Contrato
4.	Estabelecer, conscientizar e divulgar os procedimentos de controle de permissões e perfis de acesso, principalmente para terceiros que podem ter alta rotatividade.	Unidade de Tecnologia da Informação da UG
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Aplicar sanções administrativas, cíveis e criminais	Unidade Administrativa e/ou Jurídica da UG
2.	Exigir reparação do dano, quando aplicável.	Unidade Administrativa e/ou Jurídica da UG

Risco 11	Alta rotatividade de funcionários da contratada	
Probabilidade	Média	
Id.	Dano	Impacto
1.	Ingressos frequentes de mais pessoas estranhas à organização.	Alto
2.	Falta de conhecimento do ambiente e integração com	Alto

	os demais colaboradores.	
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Determinar de forma precisa e clara as especificações técnicas do contrato bem como os requisitos de qualificação técnica dos colaboradores da Contratada, definindo as atividades, papéis e responsabilidades com vistas a possibilitar a transparência e a vantajosidade técnica e econômica da licitação.	Equipe de Planejamento da Contratação
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Promover ações de construção, manutenção e atualização das bases de conhecimento, de modo a facilitar a substituição de técnicos.	Equipe de Fiscalização do Contrato

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

Risco 13	Atraso no processo de contratação da solução	
Probabilidade	Alta	
Id.	Dano	Impacto
1.	Descontinuidade dos serviços de infraestrutura de TI.	Alto
2.	Comprometimento dos serviços prestados.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Cumprimento dos prazos para contratação, revisar e acompanhar as mudanças nos documentos de planejamento da contratação que influenciam no descumprimento do cronograma.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Elaborar os documentos de planejamento da contratação com estrita observância à legislação e normativos complementares.	Equipe de Planejamento da Contratação
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Dedicação exclusiva da equipe de planejamento para minimizar os impactos.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Renovação do contrato de suporte e garantia com a atual contratada por mais 12 meses com a possibilidade de rescisão contratual por parte da contratante a qualquer momento.	Autoridade Superior da UG

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

Risco 01	Interrupção da execução contratual ou rescisão do contrato	
Probabilidade	Média	
Id.	Dano	Impacto

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

Risco 02	Falta de pessoal técnico competente para fiscalização do contrato	
Probabilidade	Alta	
Id.	Dano	Impacto
1.	Deficiência na fiscalização do contrato com comprometimento na aferição dos níveis de serviço.	Alto
2.	Baixa qualidade nas entregas dos serviços.	Alto
3.	Não atendimento das expectativas da contratação.	Alto
4.	Atrasos no pagamento, pagamento indevido e sem o devido desconto das glosas.	Alto
5.	Inexecução parcial ou total do contrato.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Definir indicadores de fácil mensuração e que podem ser monitorados por meio da ferramenta de gestão de serviços de TIC.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Elaborar Plano de Fiscalização prevendo como deverá ser realizada a fiscalização do contrato, incluindo modelos de planilhas de aferição e listas de verificação.	Equipe de Planejamento da Contratação
3.	Identificar se existem servidores com habilidades e competências em TIC adequadas e em quantidade suficiente para a atuação na fiscalização dos serviços contratados e mensuração sistemática dos indicadores e da qualidade dos serviços.	Equipe de Planejamento da Contratação
4.	Promover o recrutamento de servidores públicos, de outras áreas ou outros órgãos, que possuam habilidades e competências em TIC adequadas para a aferição sistemática da qualidade das entregas dos serviços contratados.	Autoridade Superior da UG
5.	Propor processo de seleção de servidores públicos, afim de alocar servidores que possuem competências	Autoridade Superior da UG

	técnicas adequadas para a aferição sistemática das entregas dos serviços contratados.	
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Primar pela demanda de atividades críticas, que envolvam a disponibilidade do ambiente tecnológico	Fiscal e Gestor do Contrato
2.	Propor processo seletivo simplificado para contratação de servidores temporários com habilidades e competências em TIC adequadas para a aferição sistemática da qualidade das entregas dos serviços contratados.	Autoridade Superior da UG

Risco 03	Prestação de serviço por profissionais inexperientes ou sem conhecimento técnico adequado	
Probabilidade	Média	
Id.	Dano	Impacto
1.	Baixa qualidade nas entregas dos serviços.	Alto
2.	Atraso na entrega dos serviços.	Médio
3.	Indisponibilidade de serviços críticos.	Alto
4.	Descumprimento dos requisitos contratuais.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Prever requisitos de qualificação técnica e experiência profissional de acordo com complexidade de cada tipo de serviço.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Realizar a fiscalização do cumprimento dos requisitos de qualificação técnica e experiência profissional exigidos.	Fiscal e Gestor do Contrato
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Notificar formalmente a Contratada quando os requisitos do contrato não forem descumpridos.	Fiscal e Gestor do Contrato
2.	Aplicar glosas e penalidades previstas no instrumento convocatório, de forma a coibir a reincidência.	Fiscal e Gestor do Contrato

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

	convocatório, de forma a coibir a reincidência.	e/ou Jurídica da UG
--	---	---------------------

Risco 05	Falha na estimativa de volume de serviços	
Probabilidade	Alta	
Id.	Dano	Impacto
1.	Não atendimento das expectativas da contratação.	Alto
2.	Superdimensionamento ou subdimensionamento do contrato.	Alto
3.	Contratação antieconômica e sobrepreço.	Alto
4.	Rescisão contratual.	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Realizar o levantamento criterioso do volume de serviços executados antes da contratação para estimar adequadamente o volume previsto.	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Elaboração minuciosa da memória de cálculo.	Equipe de Planejamento da Contratação
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Solicitar aditivo de acréscimo ou supressão contratual.	Gestor do Contrato
2.	Instituir nova equipe de planejamento da contratação e promover uma nova contratação para evitar o comprometimento da continuidade dos serviços sustentados pela STIC.	Autoridade Superior da UG

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

Risco 07	Indisponibilidade dos serviços de TI por não atendimento das demandas nos prazos definidos	
Probabilidade	Média	
Id.	Dano	Impacto
1.	Paralisação dos serviços de infraestrutura de TI e indisponibilidade dos sistemas críticos	Alto
2.	Comprometimento dos serviços prestados	Alto
Id.	Ação Preventiva	Responsável
1.	Prever sanções pelo descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços	Equipe de Planejamento da Contratação
2.	Estabelecer meios de monitorar e controlar a qualidade dos serviços prestados	Equipe de Planejamento da Contratação

3.	Atuar de forma proativa e contínua na aferição da qualidade dos serviços	Fiscal e Gestor do Contrato
4.	Prover e implementar recursos e tecnologias de alta disponibilidade	Fiscal e Gestor do Contrato
Id.	Ação de Contingência	Responsável
1.	Aplicação de glosas e, caso haja prejuízo maior previsto nos níveis mínimos de serviço, aplicação das sanções cabíveis, de forma a coibir a reincidência	Unidade Administrativa e/ou Jurídica da UG

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

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

11. ASSINATURAS

GUSTAVO NANTES GUALBERTO
ASSESSOR TÉCNICO
SGI/SEFAZ/MS

CELSO TADASHI TANAKA
COORDENADOR
SGI/SEFAZ/MS

Aprovado em: ____ / ____ / ____

FELIPE MATTOS DE LIMA RIBEIRO
SECRETÁRIO DE ESTADO DE FAZENDA
SEFAZ/MS