

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

TERMO DE REFERÊNCIA

AUTORES

NOME	CARGO	ÁREA	E-MAIL
Robson Danilo Antunes Lui	Técnico em Tecnologia da Informação	DIRTI	rlui@detran.ms.gov.br
Rodrigo Giatti Sodré	Assistente de Atividades de Trânsito	Presidência	rsodre@detran.ms.gov.br

MARÇO/2021

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

1.1. Contratação de empresa especializada para o serviço de manutenção em equipamentos de processamento de dados do parque de equipamentos de informática, com fornecimento de peças e suprimentos para as impressoras, para atender as necessidades do Departamento Estadual de Trânsito (DETRAN/MS), pelo período de 12 (doze) meses, conforme condições, quantidades, especificações e exigências estabelecidas neste instrumento.

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.

1.3. Descrição dos itens:

Tipo	Código	Descrição	Unid.	Quant.
Item 1	0019891	Serviço de manutenção em equipamentos de processamento de dados do parque de equipamentos de informática, com fornecimento de peças	Mês	12

1.4. Para melhor compreensão da necessidade do Órgão dividiu-se o objeto em três itens distintos conforme a tabela abaixo.

Itens	Descrição
1	Fornecimento de Assistência técnica on-site ou remota com substituição de peças nos equipamentos de informática instalados nas agências de trânsito do Detran/MS e no Detran/Sede, inclusive com fornecimento de suprimentos e insumos necessários (com exceção de papel A4) para a continuidade dos serviços de impressão, manutenção da infraestrutura física da rede, instalação e apoio a operação de microcomputadores e ativos de rede.
2	Fornecimento de serviços de substituição de peças e atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os equipamentos de Gerenciamento de Tráfego de Aplicações, Aceleração WEB e Firewall de Aplicação.
3	Fornecimento de serviços de substituição de peças e atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os servidores Hiperconvergentes, Switches de distribuição e switches core do Data Center do DETRAN/MS..

1.5. Para o item 1, serão contratados os serviços de assistência técnica e suprimentos para os seguintes equipamentos, distribuídos nas agências em todos os municípios de MS:

Equipamento	Descrição	Qtde
Microcomputador	Desktop I5, com HD de 500 Gb, Memória 8Gb, Monitor de 19,5 polegadas, windows 10.	1450
No-Break	Potência nominal de 1400VA	432
Impressora Matricial	Epson Fx 2190	112
Impressora a laser	Lexmark MS410DN	109
Impressora Multifuncional	Lexmark MX321ADN	92
Switch	3COM - E4210-26 - 24 portas	110
	DELL - X1026 - 24 portas	17
	HPE - Aruba 2540 24Portas	23
Placa de Rede Wireless	TP-Link - Modelo TL-WN781ND	306
Access Point	TP-Link - Modelo WR841N	99

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

Celular	Motorola - XT1603	127
Fita Impressora Matricial	FX 2190	Até 80/Mês
Toner Impressora Laser	Lexmark MS421DN	Até 40/mês
Toner Impressora Laser	Lexmark MS410DN	Até 15/mês
Toner para Impressora Multifuncional	Lexmark MX321ADN	Até 45/mês
Kit Fotocondutor	Lexmark MS410DN	Até 10/mês
Kit Fotocondutor	Lexmark MS421DN	Até 25/mês
Kit Fotocondutor	Lexmark MX421ADN	Até 30/mês

1.6. Para o item 2, serão contratados os serviços para os seguintes equipamentos e localidades:

LOCALIDADE	MARCA	MODELO	QTDE
Detran Sede - Campo Grande/MS	Sonicwall	Firewall UTM SonicWall NSA 5650 licenciados para ilimitados nós, 17 nós SSL VPN, 2000 clientes VPN, CFS, anti-vírus, anti-spyware, IPS, app control, app visualization, aceleração WAN, suporte 24x7 e updates de software e firmware.	2
Detran Sede - Campo Grande/MS	Sonicwall	WXA 5000	2
Agência Geraldo Garcia - CG	Sonicwall	WXA 5000	1
Agência Geraldo Garcia - CG	Sonicwall	SOHO-W	1
Agência de Trânsito de Corumbá	Sonicwall	WXA 5000	1
Agência de Trânsito de Corumbá	Sonicwall	SOHO-W	1
Agência de Trânsito de Dourados	Sonicwall	WXA 5000	1
Agência de Trânsito de Dourados	Sonicwall	SOHO-W	1
Agência de Trânsito de Navirai	Sonicwall	WXA 5000	1
Agência de Trânsito de Navirai	Sonicwall	SOHO-W	1
Agência de Trânsito de Ponta Porã	Sonicwall	WXA 5000	1
Agência de Trânsito de Ponta Porã	Sonicwall	SOHO-W	1
Agência de Trânsito de Três Lagoas	Sonicwall	WXA 5000	1
Agência de Trânsito de Três Lagoas	Sonicwall	SOHO-W	1
Agência do Shopping Campo Grande	Sonicwall	WXA 5000	1
Agência do Shopping Campo Grande	Sonicwall	SOHO-W	1

1.7. Para o item 3, serão contratados os serviços para os seguintes equipamentos instalados no Data Center, localizado na sede do DETRAN/MS:

EQUIPAMENTO MARCA/MODELO	QTDE
Servidores hiperconvergentes HPE Simplivity 380 Gen10 em cluster para virtualização de propósito geral equipados com 2 processadores Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz, 768GB de memória RAM RDIMM 2400 MHZ dispostos em 24 pentes de 32GB e 9 discos SSD de 1.92GB. Acompanhado com o software de Hiperconvergência HPE Simplivity licenciado e baseado no VMware vSphere 6 Enterprise Plus e vCenter Server 6 Standard, 2 (duas) unidades de Switch HPE 5700 40XG 21SFP+, equipados	5

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

com 10 (dez) cabos DAC HPE X240 SFO+ to SFP+, 10 (dex) Transceiver HPE SFP+ RJ45, 8 (oito) Transceiver HPE SFP+ LCSR e 4 (quatro) Transceiver HPE X140 QSFP+ SR4.	
Switch Aruba 2540 24 Portas	28
Switch Aruba 2540 48 Portas	18
Switch Aruba 8320 32 Portas QSFP+	2
Switch HPE 5700 48 Portas	2
Switch Aruba 8320 48 Portas SFP+	2
TRANCEIVER HPE X140 40G QSFP+	8
TRANSCIEVER HPE X142 40G QSFP+	8
TRANSCIEVER ARUBA 10G SFP+	80
CABO DAC HPE X242 40G QSFP+ to QSFP+	6

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

2.1. Para o Item 1: Este fornecimento de serviços vai cobrir toda a parte de manutenção preventiva, corretiva e ativa do parque de equipamentos nas agências do DETRAN/MS e Detran/Sede. Como os equipamentos não serão trocados, são de propriedade do DETRAN/MS e já estão em produção, haverá somente a continuidade com a manutenção do parque de equipamentos. Esse modelo será do tipo on-site ou remoto, com suporte técnico disponibilizado no regime 8x5, ou seja, no horário comercial, ou no horário de funcionamento da agência do Detran. Incluindo fornecimento de suprimentos e componentes internos necessários para correção de falhas de funcionamento dos equipamentos.

2.2. Para o item 2: Este fornecimento de serviços vai cobrir toda a parte de manutenção preventiva, corretiva e ativa nos equipamentos de Gerenciamento de Tráfego de Aplicações, Aceleração WEB e Firewall de Aplicação, além do suporte técnico com fornecimento de informações e esclarecimento de dúvidas sobre administração, configuração, otimização, troubleshooting (conjunto de ações orientadas à resolução de problemas na infraestrutura de redes, computadores, sistemas ou serviços correlatos) ou utilização e que englobam a realização de qualquer operação de administração, instalação e configuração da solução de aceleração Web e Firewall. Como os equipamentos não serão trocados, são de propriedade do DETRAN/MS e já estão em produção, haverá somente a continuidade com a manutenção e suporte técnico dos mesmos. Esse modelo será do tipo on-site, com suporte técnico disponibilizado no regime 8x5, isto é, oito horas, cinco dias por semana (regime de horário comercial). Incluindo fornecimento de insumos e componentes internos necessários para correção de falhas de funcionamento dos equipamentos.

2.3. Para o item 3: Este fornecimento de serviços vai cobrir toda a parte de manutenção preventiva, corretiva e ativa nos Servidores Hiperconvergentes, switches core e de distribuição. Como os equipamentos não serão trocados, são de propriedade do DETRAN/MS e já estão em produção, haverá somente a continuidade com a manutenção e o suporte técnico com fornecimento de informações e esclarecimento de dúvidas sobre administração, configuração, otimização, troubleshooting (conjunto de ações orientadas à resolução de problemas na infraestrutura de redes, computadores, sistemas ou serviços correlatos) ou utilização e que englobam a realização de qualquer operação de administração, instalação e configuração dos servidores hiperconvergentes. Esse modelo será do tipo on-site, com manutenção e suporte técnico disponibilizado no regime 24x7, isto é, vinte e quatro horas por dia e sete dias por semana (regime de 24 horas). Incluindo fornecimento de insumos e componentes internos necessários para correção de falhas de funcionamento dos equipamentos.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

3.1. O DETRAN MS é uma autarquia que, além de operar e desenvolver sistemas e processos de alta complexidade, hospeda e disponibiliza estas aplicações, tanto para o público interno assim como para cidadãos. Para tanto, mantêm um parque de hardware proprietário bastante significativo e crescente, dadas as demandas cada vez maiores de atualizações tecnológicas. Servidores de alta performance, bancos de dados, ativos de rede, impressoras e periféricos, equipamentos de backup e segurança entre outros, distribuídos em todos os municípios do MS, que necessitam estar com uma disponibilidade de 100 %, considera-se definitivamente que são de missão crítica. Nesse contexto a estratégia do DETRAN/MS está voltada em aproveitar a utilização desses equipamentos, que já se encontram em regime de produção, todos de propriedade do DETRAN/MS e instalados nas agências do DETRAN/MS e na sua SEDE e 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 anos. Como esses equipamentos, estão praticamente com menos da metade de sua vida útil, cerca de dois anos em utilização, resta à Administração realizar nova aquisição ou contratar serviços de assistência técnica e suporte técnico à infraestrutura de TI para manter o seu parque atual de informática.

3.2. O modelo atual 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 distribuídos geograficamente, no Data Center e pelas agências, em todo o Estado de Mato Grosso do Sul, o que acarretaria um prejuízo e uma logística enorme para retirar todos esses equipamentos e fazer toda a troca por outros equipamentos contratados por essa modalidade, 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 e de produção para o sistema corporativo do DETRAN/MS, através de um suporte técnico in-loco, demandaria de muitos dias, talvez semanas, para o ajuste ideal.

3.3. Por fim, cabe salientar, que o DETRAN/MS, possui em seu quadro de servidores, apenas 1 (um) servidor público do quadro efetivo, concursado na área de informática. Nesse caso, além de fazer aquisição dos equipamentos o DETRAN/MS deverá manter uma equipe de técnicos em manutenção e suporte técnico, para apoiar o Data center e a estrutura de 85 (oitenta e cinco) postos de atendimento espalhados pelo Estado inteiro, o que demandaria de um contrato de assistência técnica para fazer esse atendimento e manter, inclusive com peças, suprimentos e insumos, o parque de equipamentos do DETRAN/MS.

4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

4.1. Os objetos a serem ofertados devem observar as seguintes características e especificações:

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

4.1.1.1. A contratação de serviço de manutenção em equipamentos de processamento de dados do DETRAN/MS em todas as suas agências e no Detran/Sede compreende:

4.1.1.1.1. Fornecimento de Serviços de Assistência técnica, on-site ou remoto, com substituição de peças nos equipamentos de informática existentes e instalados nas agências de trânsito e no Detran/Sede, inclusive com fornecimento de suprimentos necessários para a continuidade dos serviços de impressão, manutenção da infraestrutura física da rede, instalação e apoio a operação de microcomputadores e ativos de rede.

4.1.1.1.2. Fornecimento de serviços de substituição de peças e atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os equipamentos de Gerenciamento de Tráfego de Aplicações, Aceleração WEB e Firewall de Aplicação.

4.1.1.1.3. Fornecimento de serviços de substituição de peças e atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os servidores Hiperconvergentes Switches core e de distribuição.

4.1.1.3. Para os serviços de Fornecimento de Assistência técnica, on-site ou remoto, com substituição de peças dos equipamentos de informática instalados nas agências de trânsito e no Detran/Sede, inclusive com fornecimento de suprimentos necessários para a continuidade dos serviços de impressão, manutenção da infraestrutura física da rede, instalação e apoio a operação de microcomputadores e ativos de rede:

4.1.1.3.1. A Fornecedora da solução deverá instalar - executando os serviços e fornecendo materiais - pontos de telecomunicação em meio metálico e a respectiva infraestrutura elétrica para ligação do computador destinado ao referido ponto;

4.1.1.3.2. O ponto de telecomunicação metálico para rede lógica corresponde ao cabo, uma tomada com 1 (um) conector RJ-45;

4.1.1.3.3. O ponto elétrico corresponde a uma tomada elétrica 2P+T no padrão brasileiro, para alimentação exclusivo dos equipamentos de T.I.C. (Tecnologia da Informação e Comunicação);

4.1.1.3.4. O ponto de telecomunicação óptica corresponde a todo o passivo a partir do distribuidor (DIO), envolvendo o cabo óptico, a tomada óptica de terminação, o conector óptico de campo e o cordão óptico de terminação.

4.1.1.3.5. Os serviços e instalações deverão observar as normas técnicas vigentes;

4.1.1.3.6. A Fornecedora da solução deverá ainda fornecer e instalar:

- a) Eletrodutos e elementos de emendas e fixação, incluindo a remoção e recolocação de forros falsos e outras estruturas cujo manuseio seja necessário para a execução da instalação.
- b) Linha de canaletas e seus acessórios;
- c) Caberá ainda a Fornecedora da solução o serviço de Certificação de ponto de telecomunicações e a identificação da infraestrutura de comunicação de rede lógica e óptica;

4.1.1.4. A Fornecedora da solução deverá prestar manutenção preventiva e corretiva, com fornecimento de

peças nos microcomputadores e demais equipamentos e dispositivos tecnológicos descritos no item 1.4., inclusive com fornecimento de suprimentos necessários para a continuidade dos serviços de impressão, manutenção da infraestrutura física da rede, instalação e apoio a operacionalização e ativos de rede, voltados ao atendimento de demandas corporativas e internas do órgão e instalados nas dependências do DETRAN-MS, Capital e Interior.

4.1.1.5. A Fornecedora da solução deverá apresentar, Relatório Técnico Mensal com todos 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, conforme anexo I;

4.1.1.6. 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:

- a) Remoção do excesso de poeira;
- b) Se necessário, lavar a placa com álcool isopropílico, tomando os devidos cuidados de secar, etc.;
- c) Limpeza dos contatos de cada peça e verificar o estado individual de cada componente;
- d) Limpeza dos coolers e verificação da eficiência de sua rotação, se necessário, substituí-los;
- e) Lubrificar as peças móveis e engrenagens;
- f) Aplicação de anticorrosivo ou tratamento adequado nas partes oxidadas nos gabinetes (antes de montá-las novamente);
- g) Checagem do estado dos parafusos, fixação dos coolers e dos outros componentes;
- h) Teste de carga da fonte;
- i) Verificação das condições das baterias (Short-breaks e No-Breaks);
- j) Executar teste de memória;
- k) Verificação e remoção de vírus, utilizando o software antivírus licenciado pelo DETRAN/MS;
- l) Verificação e remoção de spywares, utilizando softwares licenciados pelo DETRAN/MS;
- m) Limpeza de arquivos temporários;
- n) Criar uma mídia com o sistema operacional sadio, driver's e programas essenciais, para uma recuperação mais rápida do microcomputador;
- o) Verificar disposição dos cabos dentro do gabinete, garantindo a circulação de ar;

p) Limpeza externa do gabinete, se possível, passando polidor nos gabinetes, inclusive nas partes plásticas;

q) Remover a umidade, usando produtos específicos para sua absorção.

4.1.1.7. A manutenção corretiva deverá ser realizada, assim que solicitada observando os seguintes procedimentos:

a) 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;

b) 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;

c) Ensaiai o funcionamento de computadores e periféricos, testando a instalação de peças e componentes e efetuando, quando necessário, configurações dos sistemas informáticos instalados;

d) Prestar assistência técnica aos usuários esclarecendo possíveis dúvidas sobre o funcionamento dos equipamentos de informática que repara.

4.1.1.8. Outras atividades técnicas que deverão ser realizadas, com o prévio agendamento junto aos usuários conforme seguem:

a) Ativações de pontos de rede;

b) 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;

c) Instalação e/ou substituição de equipamentos de informática como microcomputadores, impressoras, scanners, leitores de códigos de barras, racks, switches de rede, access point e afins;

d) Configuração de impressoras, multifuncionais e scanners nos computadores e/ou pastas da rede;

e) 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), pois o atendimento deverá acontecer nos horários em que as agências estão em operação e os serviços executados devidamente autorizados e recebidos pela gerência da agência;

f) O DETRAN/MS poderá efetuar um número ilimitado de chamados técnicos para a Empresa a ser contratada, em regime 8x5;

g) Necessidade de fornecimento contínuo de suprimentos consumíveis (exceto papel) para a continuidade dos serviços de impressão;

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

- h) Atendimento às demandas de suprimento em todas as agências de trânsito do estado e no Detran/Sede;
- i) Os suprimentos (exceto papel) como toneres, kit de manutenção e fitas para impressoras matriciais, são itens que não precisam estar em estoque centralizado para atender às agências de trânsito e o Detran/Sede, além de que, se ficar por conta do órgão de trânsito controlar estoque e enviar o suprimento, demandará pagamento de frete para envio do material solicitado, ocupará espaço no almoxarifado e demandará recursos humanos para fazer o controle desse material;
- j) O fornecimento de suprimentos (exceto papel) visa continuar suprindo as demandas de consumo interno pelas agências de trânsito e Detran/Sede, visando a redução e otimização de custos, agilidade na substituição e reposição de suprimentos, economia com contratos de manutenção de suprimentos;
- k) O suprimento deverá ser disponibilizado e entregue no local solicitante em até 3 dias úteis após a abertura da solicitação.
- l) A solicitação poderá ser feita por e-mail, por telefone, ou por um software específico para esse fim;
- m) Os toneres deverão ser de alto rendimento, o cartucho não pode ser remanufaturado e o produto deve ser 100% genuíno da Lexmark (original Lexmark);
- n) Os kits fotocondutores deverão ser de alto rendimento e não pode ser remanufaturado. O produto deve ser 100% genuíno da Lexmark (original Lexmark);
- o) A empresa a ser contratada, quando houver a necessidade de emenda óptica por fusão em cabo óptico, também deverá fornecer material e serviços de fusão, medição, certificação e diagnósticos por par de fibra e identificação, instalado em DIO ou Terminador Óptico e em rack nas dependências do DETRAN/MS.

4.1.1.9. Para o fornecimento de serviços de substituição de peças e atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os equipamentos de Gerenciamento de Tráfego de Aplicações, Aceleração WEB e Firewall de Aplicação.

4.1.1.9.1. O Fornecimento do serviço deverá, independentemente de configuração, prover:

4.1.1.9.1.1. Substituições de hardware ou componente defeituoso;

4.1.1.9.1.2. Atualizações corretivas e evolutivas de firmware e software;

4.1.1.9.1.3. Ajustes e configurações conforme melhores práticas da tecnologia;

4.1.1.9.1.4. Demais procedimentos destinados a manter os módulos em perfeito estado de funcionamento;

4.1.1.9.1.5. Fornecimento de informações e esclarecimento de dúvidas sobre administração, configuração, otimização, troubleshooting (conjunto de ações orientadas à resolução de problemas na infraestrutura de redes, computadores, sistemas ou serviços correlatos) ou utilização.

4.1.1.9.1.6. As atividades de suporte técnico englobam a realização de qualquer operação de administração, instalação e configuração da solução;

4.1.1.9.1.7. 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.

4.1.1.9.1.8. As manutenções serão realizadas mediante chamado técnico do DETRAN/MS, 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.

4.1.1.9.1.9. 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.

4.1.1.9.1.10. No caso do item anterior, as peças e/ou partes serão substituídas sem ônus adicional para o DETRAN/MS.

4.1.1.9.1.11. Para atendimento às especificações dos serviços, 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), pois o atendimento deverá acontecer nos horários em que as agências estão em operação e os serviços executados devidamente autorizados e recebidos pela gerência da agência.

4.1.1.9.1.12. O DETRAN/MS poderá efetuar um número ilimitado de chamados técnicos para a empresa a ser contratada, em regime 8x5 (oito horas por dia, cinco dias da semana), por técnicos devidamente habilitados e sem qualquer custo adicional.

4.1.1.9.1.13. O chamado técnico deverá ocorrer por chamada telefônica ou sistema WEB.

4.1.1.9.1.14. O atendimento a um chamado técnico deverá ser presencial no local de instalação dos equipamentos (on-site).

4.1.1.9.1.15. A abertura de chamados será feita por uma plataforma ITSM (GSTI - Gerenciamento de Serviços de TI) sistema pertencente ao DETRAN/MS. A equipe de manutenção e suporte técnico, vinculada a este termo de referência, terá acesso para alteração, consulta, relatórios e fechamento de chamados, através dessa plataforma de ITSM (GSTI), onde os acessos serão definidos e repassados pela DIRTI.

4.1.1.9.1.16. Na abertura ou registro de um chamado técnico, por qualquer uma das formas disponíveis, o DETRAN/MS deverá informar: data e hora de abertura do chamado, descrição do chamado, nível de severidade do chamado e identificação completa do solicitante.

4.1.1.9.1.17. Cada chamado técnico será classificado em um dos 4 (quatro) graus de severidade, de acordo com a Tabela 1 a seguir:

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

Nível de Severidade	Definição	Tempo de Reação	NS Aceitável	Glosas Aplicáveis
Crítica	É uma condição de emergência que paralisa a execução de qualquer módulo, componente ou utilitário do equipamento executando no ambiente de produção no DETRAN/MS, impedindo assim a utilização contínua de qualquer um dos recursos ou funcionalidades do equipamento, sejam eles nativos ou adaptados (customizados) para o DETRAN/MS, pela empresa fornecedora da solução.	Iniciados em até 60 minutos e solucionados em até 12 horas corridas	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,5% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Alta	É uma condição, onde um erro ou problema severo causa uma grave perda do potencial operacional do equipamento ou paralisa totalmente uma funcionalidade crítica em sua operação. Nesse caso, mesmo que não esteja disponível nenhuma solução de contorno para o problema em questão, a operação do equipamento pode continuar de modo restrito.	Iniciados em até 2 horas e solucionados em até 24 horas corridas.	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,3% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Média	A condição correspondente ao nível de severidade média ocorre, tipicamente, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade do equipamento, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, embora existam alternativas disponíveis para tal. Geralmente a origem são problemas pontuais que envolvem poucos usuários.	Iniciados em até 4 horas comerciais e solucionados em até 36 horas comerciais	70% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Baixa	A condição correspondente ao nível de severidade baixa não se refere à perda de funcionalidade do equipamento, e, portanto, não cria nenhum impacto grave em sua operação. Os chamados para suporte técnico nesta categoria de severidade podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à funcionalidade e documentação do equipamento.	Iniciados em até 4 horas e solucionados em até 36 horas comerciais	60% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável

Tabela 1 – Graus de Severidade

4.1.1.9.1.18. O grau de severidade será atribuído pelo DETRAN/MS e poderá ser reclassificado pela empresa a ser contratada, desde que devidamente fundamentado.

- 4.1.1.9.1.18.** A fornecedora da solução deverá retornar, via e-mail, a confirmação da abertura do chamado técnico, doravante denominado confirmação do chamado, contemplando as seguintes informações adicionais, além daquelas apresentadas pelo DETRAN/MS na sua abertura: código de identificação do chamado, identificação do responsável da fornecedora da solução pelo atendimento do chamado.
- 4.1.1.9.1.19.** Uma solução de contorno para um chamado técnico é uma solução temporária para um problema que não elimina a sua causa raiz, mas que reduz o impacto causado pelo problema, restabelecendo a disponibilidade, ainda que parcial, das funções principais do sistema afetado. A solução de contorno altera o estado (status) de pendente para contingenciado.
- 4.1.1.9.1.20.** Uma solução definitiva apresentada pela fornecedora da solução para um chamado técnico é aquela homologada pelo DETRAN/MS, pois elimina definitivamente a causa raiz de um problema. O chamado técnico pode então ser encerrado com o estado (status) de resolvido.
- 4.1.1.9.1.21.** Um chamado técnico somente será considerado contingenciado ou concluído com o aceite do DETRAN/MS, na forma de um visto na ordem de serviço correspondente.
- 4.1.1.9.1.22.** Após apresentar uma solução de contorno para o chamado técnico, a fornecedora da solução deverá retornar, via e-mail, a confirmação da execução do serviço, contemplando as seguintes informações: código de identificação do chamado, data e hora de conclusão do atendimento, descrição dos serviços executados e/ou da solução apresentada.
- 4.1.1.9.1.23.** Em caso de adoção de solução de contorno, sem prejuízo da solução definitiva cabível, a fornecedora da solução deverá emitir laudos, na periodicidade exigida pelo DETRAN/MS, informando sobre a evolução dos trabalhos para solucionar o problema de forma definitiva.
- 4.1.1.9.1.24.** Após apresentar uma solução definitiva para o chamado técnico, a fornecedora da solução deverá retornar, via e-mail, a confirmação da execução do serviço, contemplando as seguintes informações: código de identificação do chamado, data e hora de conclusão do atendimento, descrição dos serviços executados e/ou da solução apresentada.
- 4.1.1.9.1.25.** Deverá ser garantido ao DETRAN/MS o pleno acesso aos sítios dos fabricantes dos produtos que compõem o equipamento, com direito a consultas a quaisquer bases de conhecimentos e fóruns de discussão disponíveis para seus usuários.
- 4.1.1.9.1.26.** Durante a vigência do contrato, a fornecedora da solução ficará obrigada a disponibilizar, sem ônus adicional para o DETRAN/MS, todas as atualizações de firmwares

que compõem o equipamento, no prazo máximo de 30 (trinta) dias que estiverem disponíveis oficialmente no Brasil.

4.1.1.9.1.27. Entende-se por atualização de firmware, toda e qualquer evolução, incluindo novas versões, liberações (releases), correções (patches, fixes, updates), service packs, builds e upgrades.

4.1.1.9.1.28. Caberá exclusivamente ao DETRAN/MS a decisão de implantar ou não quaisquer atualizações de firmware disponibilizadas pela empresa a ser contratada.

4.1.1.9.1.29. Os serviços deverão ser realizados nas instalações do DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE MS, localizado à Rodovia MS-80 Km 10 – Saída para Rochedo, CEP 79114-901, em Campo Grande/MS.

4.1.1.10. Fornecimento de serviços de substituição de peças e atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os servidores Hiperconvergentes e Switches core e de distribuição.

4.1.1.10.1. Fornecimento do serviço deverá, independentemente de configuração, prover:

- a) Substituições de hardware ou componente defeituoso;
- b) Atualizações corretivas e evolutivas de firmware e software;
- c) Ajustes e configurações conforme melhores práticas da tecnologia;
- d) Demais procedimentos destinados a manter os módulos em perfeito estado de funcionamento;
- e) Fornecimento de informações e esclarecimento de dúvidas sobre administração, configuração, otimização, troubleshooting (conjunto de ações orientadas à resolução de problemas na infraestrutura de redes, computadores, sistemas ou serviços correlatos) ou utilização.

4.1.1.10.2. As atividades de suporte técnico englobam a realização de qualquer operação de administração, instalação e configuração da solução;

4.1.1.10.3. 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.

4.1.1.10.4. As manutenções serão realizadas mediante chamado técnico do DETRAN/MS, 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.

4.1.1.10.5. 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.

4.1.1.10.6. No caso do item anterior, as peças e/ou partes serão substituídas sem ônus adicional para o DETRAN/MS.

4.1.1.10.7. O DETRAN/MS poderá efetuar um número ilimitado de chamados técnicos para a empresa a ser contratada, em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), pois por se tratar de servidores que atendem todo o processamento das transações realizadas pelo DETRAN/MS, é imprescindível que esses equipamentos fiquem o maior tempo possível em operação, motivo pelo qual o atendimento deve ser imediato e por técnicos devidamente habilitados e sem qualquer custo adicional.

4.1.1.10.8. O chamado técnico deverá ocorrer por chamada telefônica ou sistema WEB.

4.1.1.10.9. O atendimento a um chamado técnico deverá ser presencial no local de instalação dos equipamentos (on-site).

4.1.1.10.10. A abertura de chamados será feita por uma plataforma ITSM (GSTI - Gerenciamento de Serviços de TI) sistema pertencente ao DETRAN/MS. A equipe de manutenção e suporte técnico, vinculada a este termo de referência, terá acesso para alteração, consulta, relatórios e fechamento de chamados, através dessa plataforma de ITSM (GSTI), onde os acessos serão definidos e repassados pela DIRTI.

4.1.1.10.11. Na abertura ou registro de um chamado técnico, por qualquer uma das formas disponíveis, o DETRAN/MS deverá informar: data e hora de abertura do chamado, descrição do chamado, nível de severidade do chamado e identificação completa do solicitante.

4.1.1.10.12. Cada chamado técnico será classificado em um dos 4 (quatro) graus de severidade, de acordo com a Tabela 2 a seguir:

Nível de Severidade	Definição	Tempo de Reação	NS Aceitável	Glosas Aplicáveis
Crítica	É uma condição de emergência que paralisa a execução de qualquer módulo, componente ou utilitário do equipamento executando no ambiente de produção no DETRAN/MS, impedindo assim a utilização contínua de qualquer um dos recursos ou funcionalidades do equipamento, sejam eles nativos ou adaptados (customizados) para o DETRAN/MS, pela empresa fornecedora da solução.	Iniciados em até 60 minutos e solucionados em até 12 horas corridas	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,5% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Alta	É uma condição, onde um erro ou problema severo causa uma grave perda do potencial operacional do equipamento ou paralisa totalmente uma funcionalidade crítica em sua operação. Nesse caso, mesmo que não esteja disponível nenhuma solução de contorno para o problema em questão, a operação do equipamento pode continuar de modo restrito.	Iniciados em até 2 horas e solucionados em até 24 horas corridas.	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,3% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável

Nível de Severidade	Definição	Tempo de Reação	NS Aceitável	Glosas Aplicáveis
Média	A condição correspondente ao nível de severidade média ocorre, tipicamente, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade do equipamento, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, embora existam alternativas disponíveis para tal. Geralmente a origem são problemas pontuais que envolvem poucos usuários.	Iniciados em até 4 horas comerciais e solucionados em até 36 horas comerciais	70% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Baixa	A condição correspondente ao nível de severidade baixa não se refere à perda de funcionalidade do equipamento, e, portanto, não cria nenhum impacto grave em sua operação. Os chamados para suporte técnico nesta categoria de severidade podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à funcionalidade e documentação do equipamento.	Iniciados em até 4 horas e solucionados em até 36 horas comerciais	60% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável

Tabela 2 – Graus de Severidade

4.1.1.11. O grau de severidade será atribuído pelo DETRAN/MS e poderá ser reclassificado pela empresa a ser contratada, desde que devidamente fundamentado.

4.1.1.12. A fornecedora da solução deverá retornar, via e-mail, a confirmação da abertura do chamado técnico, doravante denominado confirmação do chamado, contemplando as seguintes informações adicionais, além daquelas apresentadas pelo DETRAN/MS na sua abertura: código de identificação do chamado, identificação do responsável da fornecedora da solução pelo atendimento do chamado.

4.1.1.13. Uma solução de contorno para um chamado técnico é uma solução temporária para um problema que não elimina a sua causa raiz, mas que reduz o impacto causado pelo problema, restabelecendo a disponibilidade, ainda que parcial, das funções principais do sistema afetado. A solução de contorno altera o estado (status) de pendente para contingenciado.

4.1.1.14. Uma solução definitiva apresentada pela fornecedora da solução para um chamado técnico é aquela homologada pelo DETRAN/MS, pois elimina definitivamente a causa raiz de um problema. O chamado técnico pode então ser encerrado com o estado (status) de resolvido.

4.1.1.15. Um chamado técnico somente será considerado contingenciado ou concluído com o aceite do DETRAN/MS, na forma de um visto na ordem de serviço correspondente.

4.1.1.16. Após apresentar uma solução de contorno para o chamado técnico, a fornecedora da solução deverá retornar, via e-mail, a confirmação da execução do serviço, contemplando as seguintes informações: código de identificação do chamado, data e hora de conclusão do atendimento, descrição dos serviços executados e/ou da solução apresentada.

4.1.1.17. Em caso de adoção de solução de contorno, sem prejuízo da solução definitiva cabível, a fornecedora da solução deverá emitir laudos, na periodicidade exigida pelo DETRAN/MS, informando sobre a evolução dos trabalhos para solucionar o problema de forma definitiva.

4.1.1.18. Após apresentar uma solução definitiva para o chamado técnico, a fornecedora da solução deverá retornar, via e-mail, a confirmação da execução do serviço, contemplando as seguintes informações: código de identificação do chamado, data e hora de conclusão do atendimento, descrição dos serviços executados e/ou da solução apresentada.

4.1.1.19. Deverá ser garantido ao DETRAN/MS o pleno acesso aos sítios dos fabricantes dos produtos que compõem o equipamento, com direito a consultas a quaisquer bases de conhecimentos e fóruns de discussão disponíveis para seus usuários.

4.1.1.20. Durante a vigência do contrato, a fornecedora da solução ficará obrigada a disponibilizar, sem ônus adicional para o DETRAN/MS, todas as atualizações de firmwares que compõem o equipamento, no prazo máximo de 30 (trinta) dias que estiverem disponíveis oficialmente no Brasil.

4.1.1.21. Entende-se por atualização de firmware, toda e qualquer evolução, incluindo novas versões, liberações (releases), correções (patches, fixes, updates), service packs, builds e upgrades.

4.1.1.22. Caberá exclusivamente ao DETRAN/MS a decisão de implantar ou não quaisquer atualizações de firmware disponibilizadas pela empresa a ser contratada.

4.1.1.23. Os serviços deverão ser realizados nas instalações do DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE MS, localizado à Rodovia MS-80 Km 10 – Saída para Rochedo, CEP 79114-901, em Campo Grande/MS.

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

4.2.1. Lei Federal nº 8.666, de 21 de Junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional.

4.2.2. Decreto Estadual 13.826 de 3 de dezembro de 2013, propõe, no seu artigo 2º, que o Departamento Estadual de Trânsito, como órgão executivo do Sistema Estadual de Trânsito, tem por finalidade implementar as medidas da Política Nacional de Trânsito e do Programa Nacional de Trânsito no território do Estado de Mato Grosso do Sul, diretamente ou por meio

de terceiros, obedecida a legislação aplicável e o que dispõe o Código de Trânsito Brasileiro (CTB), em integração com os demais órgãos que compõem o Sistema Nacional de Trânsito.

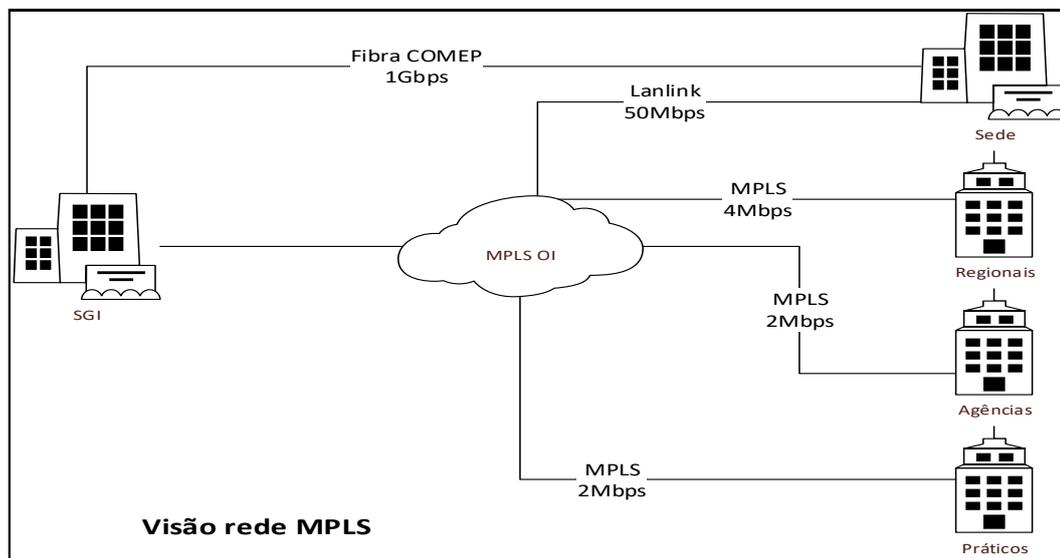
4.2.3. DECRETO Nº 15.477, DE 20 DE JULHO DE 2020 que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), pelos órgãos da Administração Direta, pelas autarquias e pelas fundações do Poder Executivo Estadual, e dá outras providências.

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

4.3.1. No atual cenário, o DETRAN-MS possui 2 links de comunicação (internet), devendo esses links trabalharem em conjunto, provendo ao DETRAN-MS alta disponibilidade e capacidade de transmissão para a natureza dos serviços executados.

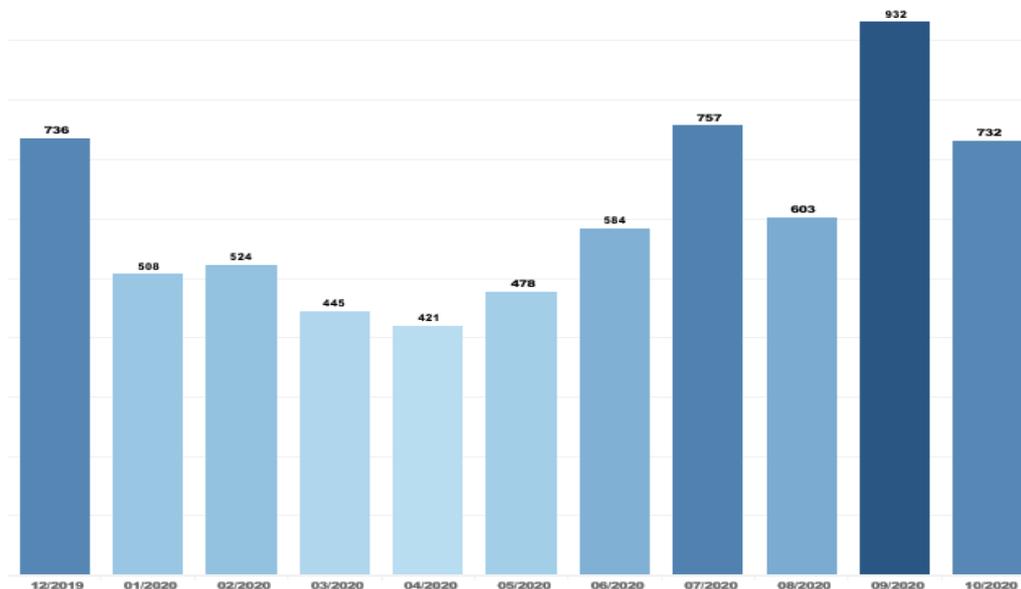
Operadora	Taxa de transmissão (Mb)
OI	100
Embratel	300

4.3.2. A rede MPLS interliga todas as agências do estado ao SGI (Superintendência de Gestão a Informação) que por sua vez está interligado ao DETRAN/Sede de forma redundante conforme figura abaixo:



4.3.3. Volume de Transações e Informações: O DETRAN possui cerca de 4920 usuários ativos divididos entre servidores, conveniados/credenciados (Centros de Formação de condutores, médicos, psicólogos e despachantes).

4.3.4. O volume médio mensal de demandas para a assistência técnica foi de 672 (tarefas rotineiras, requisições de serviços e incidentes) de acordo com o levantamento do período de Dezembro de 2019 a outubro de 2020, conforme detalhado no gráfico abaixo:



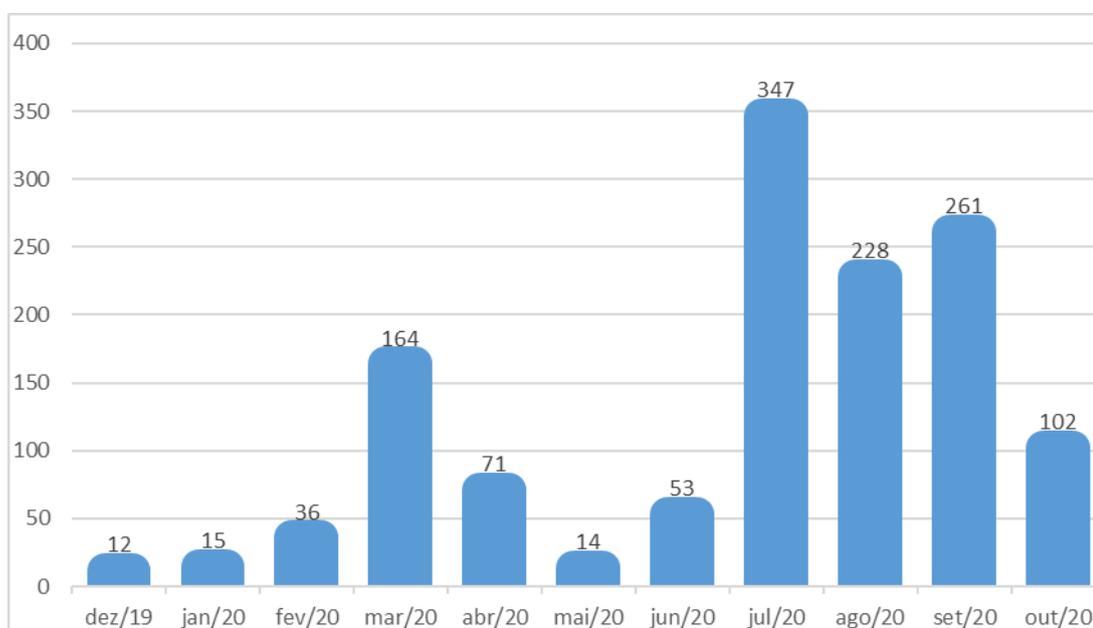
4.3.5. A tabela a seguir apresenta, de forma geral os tipos de serviços mais demandados no período de dezembro/2019 a outubro/2020 para a Assistência Técnica:

Assistência Técnica	
Categorias	Total
Zabbix	1158
Suporte a Software	872
Suporte Técnico	672
Troca de Suprimento	609
Conectividade	482
Falha no Computador ou Periférico	457
Dúvidas	440
Informação	369
Retorno da Assistência Técnica Externa	325
Instalar ou Substituir Equipamentos	217
Falha de Conexão de Rede	134
Manutenção Preventiva de Equipamentos	121
Liberar Acesso	95
Remoção de Equipamento	85
Compartilhar Pastas	80
Instalar Software	79
Orientação e Diagnóstico	74
Conferência de Equipamento	58
Instalação Microcomputador	57
Falha no Serviço de Impressão	50
Envio para Assistência Técnica Externa	49
CFTV	37
Problema com LU (Logical Unit)	33
Remoção de Suprimento	32

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

Ajuste de Data/Hora	31
Mudança de Layout	27
Remanejamento de Equipamento	16
Proxy	14
Suporte ao Sistema do Banco do Brasil	14
Ativar Ponto de Rede	11
Software não funciona	9
Mudança de Local	8
Falha na Linha Telefônica	5
Total geral	6720

4.3.6. O volume médio mensal de demandas para a o suporte técnico é de 119 requisições, com o levantamento do período de dezembro de 2019 a outubro de 2020, conforme detalhado no gráfico abaixo:



4.3.7. A tabela a seguir apresenta, de forma geral os tipos de serviços mais demandados no período de dezembro/2019 a Outubro/2020 para o suporte técnico:

CATÁLOGO DE SERVIÇOS	QTD
07 - Preparação de ambientes tecnológicos (produção, homologação e teste)	43
20 - Execução de uma tarefa de manutenção corretiva e integração do código modificado no repositório padrão	25
25 - Execução de atividades de Administração de Dados, com suporte de ferramenta automatizada	1
42 - Desenvolvimento de treinamentos, palestras e outros eventos de interesse da DIRTl (hora)	1
44 - Execução de Tarefas de Cadastramento de usuarios para liberacao de acessos em ambiente de Mainframe	3

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

47 - Atendimentos de Usuários via telefone para esclarecimentos de dúvidas e/ou correção de problemas no Sistema	8
48 - Participação em reuniões com as Diretorias e/ou áreas fins do DETRAN-MS	1
53 - Atendimento de plantões	40
56 - Administração de usuários, grupos, políticas de grupo, políticas de usuários e acessos	334
57 - Administração do ambiente de backup de alta plataforma e baixa plataforma (x86)	54
58 - Suporte ao Usuário de Sistemas de Informação no tratamento de ocorrência de erros/incidentes/problemas	25
59 - Atividade de conectar equipamento, instalação física do equipamento, ativação de equipamento	9
62 - Automatização de procedimento ou rotina no ambiente de produção	30
63 - Avaliação de novos produtos, novas versões e novas tecnologias	4
64 - Elaboração de documentação técnica, emissão de relatório técnico ou parecer técnico	21
65 - Instalação e configuração de ambiente para o usuário	30
66 - Instalação, configuração e administração de ambiente corporativo Anti-Spam, Antivírus, Mail Server	66
67 - Instalação, configuração e administração de ambiente corporativo VPN, IPS, IDS, DNS, DHCP, ServerFile, Print Server, FTP e serviço de diretório	58
68 - Instalação, configuração e administração de certificados digitais	18
70 - Instalação, configuração e administração de firewalls baseado em appliance, virtual appliance ou software, acelerador de aplicação, acelerador de conteúdo, acelerador de link de comunicação	35
71 - Instalação, configuração e administração de roteadores, switches e equipamentos de comunicação	142
72 - Instalação, configuração e administração de servidores de rede, ambiente de virtualização e máquinas virtuais em ambientes Windows e Linux	90
72 - Instalação, configuração e administração de servidores de rede, ambiente de virtualização e máquinas virtuais em ambientes Windows e Linux	2
73 - Instalação, configuração e administração de sistemas de storage e armazenamento	12
74 - Monitoramento da Infraestrutura de redes, servidores, storages e ativos	66
75 - Planejamento, controle e programação de rotinas de ambiente de produção de sistemas de informação	1
77 - Suporte e atendimento 2º nível aos usuários	184
Total Geral	1303

4.3.8. Dentre as demandas registradas nesse período (53 - Atendimento de plantões), identificou-se que 40 dessas demandas apresentavam risco a estabilidade do ambiente computacional, e portanto, foram executadas fora do horário de expediente (após as 20 horas, fins de semana ou feriados) do DETRAN/MS, por se tratarem de operações críticas.

4.3.9. O DETRAN/MS conta com um parque de sistemas e recursos de TI que prestam serviços internos e externos, tanto para profissionais credenciados, para agentes públicos de outros órgãos, como para a população. Nesse sentido, todos os sistemas e recursos

disponíveis no DETRAN/MS são monitorados pela DIRTI, cabendo a esta Diretoria prover a gestão da infraestrutura de

TIC com apoio operacional da empresa fornecedora da solução para que esses ativos prestem os serviços a que se propõem.

4.3.10. Sistemas e recursos de TIC que devem ser sustentados pela solução:

Sistemas	Servidor Aplicação	SGBD
DetranWEB - Manual	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - Relatórios	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - Arrecadação	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - Arrecadação WS	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - Habilitação	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - Veículo	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - Controle Documentos	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - Controle Placas	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - Apoio entre Módulos	Payara Server	SQL Server
DetranWEB	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - Infração	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - Integração Mainframe	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - PA Instauração	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - Processo Administrativo	Payara Server	SQL Server
Prova Online	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - WS Externos	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - Documentos/Relatórios	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - Frontend	Payara Server	SQL Server
DetranWEB - Biometria	Payara Server	SQL Server
App Mobile Detran (Android / iOS)	Apache - PHP	Mysql
Portal Meu Detran	Apache - PHP	Mysql
Comunicação de Venda Online	Apache - PHP	SQL Server
Recurso Online	Apache - PHP	SQL Server
DetranWEB - Multas	Apache - PHP	SQL Server
DetranWEB - Vistoria Legado	Apache - PHP	SQL Server
DetranWEB - Consulta Processo CGV	C#	SQL Server
DetranWEB - CLGED	Apache - PHP	SQL Server
DetranWEB - Recurso Multas	Apache - PHP	SQL Server
Registro de Contratos	Tomcat Java	SQL Server
SGCE	Tomcat Java	SQL Server
Importador de Documentos	C#	SQL Server
Portal de Credenciamento	Tomcat Java	SQL Server
SGDD - Protocolo Geral	Tomcat Java	SQL Server
Digitalização Renach - CNH	Tomcat Java	SQL Server
Serviço de integração com SGDA	Tomcat Java	SQL Server
Cartão Idoso	Apache - PHP	SQL Server
GLPI	Apache - PHP	Mysql

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

Homologação de Certificados	Tomcat Java	SQL Server
Agendamento	Tomcat Java	SQL Server
B.I. (Business Ingeligence)		
BPMS	Tomcat Java	SQL Server
INFRAESTRUTURA DE DADOS (BASES DE DADOS):		
Adabas 'C' (Hierárquico);		
Arquivos de sistemas de produção no mainframe (VSAM e outros);		
Microsoft SQL Server;		
Oracle;		
PostgreSQL;		
MySQL;		
Mongo DB.		
INFRAESTRUTURA DE SOFTWARE:		
Correio Eletrônico: Exchange Server;		
Servidor de Aplicação: Tomcat, Glassfish;		
Banco de Dados: Microsoft SQL Server, Adabas, Oracle, PostgreSQL, MySQL, Mongo DB;		
Web Server: MS-IIS, NGINXe Apache;		
Wordpress e Sharepoint;		
Desenvolvimento: ASP / ASP.NET, Delphi, APPLINX, Natural, JCL, Java, VBScript, JavaScript, Scripts de comandos DOS (BAT/CMD), Powershell; Shell Script; PHP, ScriptCase;		
Conversão de Interface: Applinx;		
Integrador de aplicações (middleware): EntireX, DETRAN/DENATRAN via SERPRO (GCOM/ICOM);		
BI e datawarehouse: MicroStrategy, Tableau;		
Monitor de Transações (mainframe): Com-plete;		
Emulador de Terminais: Extra! Personal Client e TN3270.		
Ferramenta de BPMS: LECOM		

4.3.11. Equipamentos do Data Center (servidores e ativos de rede):

Categoria/Localização	Fabricante	Modelo	Qty
Sistemas Operacionais de Servidor (LOCALIZADOS NO DATA CENTER DETRAN/SEDE)	Linux	Ubuntu 20.04	4
		Ubuntu 18.04	18
		Ubuntu 16.04	16
		Ubuntu 14.04	12
		Ubuntu 12.04	1
		FreeBSD	1
	Windows	CentOS	1
		Server 2016	3
		Server 2012	16
		Server 2008	3
		Server 2003	3
Segurança de rede (LOCALIZADOS NO DATA CENTER)	SonicWall	Server 2000	1
		Firewall UTM NSA 5650	2
		Acelerador WAN WXA 5000	2

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

CENTER DO DETRAN/SEDE)		Control Manager GMS	1
	PfSense	Firewall	1
Servidores Hiperconvergentes e respectivos ativos de Rede - Localizados no DATA CENTER DO DETRAN/SEDE	Servidores hiperconvergentes HPE Simplivity 380 Gen10 em cluster para virtualização de propósito geral equipados com 2 processadores Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz, 768GB de memória RAM RDIMM 2400 MHZ dispostos em 24 pentes de 32GB e 9 discos SSD de 1.92GB. Acompanhado com o software de Hiperconvergência HPE Simplivity licenciado e baseado no VMWare vSphere 6 Enterprise Plus e vCenter Server 6 Standard, 2 (duas) unidades de Switch HPE 5700 40XG 21SFP+, equipados com 10 (dez) cabos DAC HPE X240 SFO+ to SFP+, 10 (dez) Transceiver HPE SFP+ RJ45, 8 (oito) Transceiver HPE SFP+ LCSR e 4 (quatro) Transceiver HPE X140 QSFP+ SR4.		5
	Switch Aruba 2540 24 Portas		28
	Switch Aruba 2540 48 Portas		18
	Switch Aruba 8320 32 Portas QSFP+		2
	Switch HPE 5700 48 Portas		2
	Switch Aruba 8320 48 Portas SFP+		2
	TRANSCIVER HPE X140 40G QSFP+		8
	TRANSCIVER HPE X142 40G QSFP+		8
	TRANSCIVER ARUBA 10G SFP+		80
	CABO DAC HPE X242 40G QSFP+ to QSFP+		6

4.3.12. Equipamentos de Aceleração Web e Firewall instalados nas seguintes Agências e Regionais do DETRAN/MS:

Categoria/Localização	Fabricante	Modelo	Qtd
Agência Geraldo Garcia - CG	Sonicwall	WXA 5000	1
Agência Geraldo Garcia - CG	Sonicwall	SOHO-W	1
Agência de Trânsito de Corumbá	Sonicwall	WXA 5000	1
Agência de Trânsito de Corumbá	Sonicwall	SOHO-W	1
Agência de Trânsito de Dourados	Sonicwall	WXA 5000	1
Agência de Trânsito de Dourados	Sonicwall	SOHO-W	1
Agência de Trânsito de Navirai	Sonicwall	WXA 5000	1
Agência de Trânsito de Navirai	Sonicwall	SOHO-W	1
Agência de Trânsito de Ponta Porã	Sonicwall	WXA 5000	1
Agência de Trânsito de Ponta Porã	Sonicwall	SOHO-W	1
Agência de Trânsito de Três Lagoas	Sonicwall	WXA 5000	1
Agência de Trânsito de Três Lagoas	Sonicwall	SOHO-W	1
Agência do Shopping Campo Grande	Sonicwall	WXA 5000	1
Agência do Shopping Campo Grande	Sonicwall	SOHO-W	1

Equipamento	Descrição	Qtde
Microcomputador - Tipo 1	Desktop I5, com HD de 500 Gb, Memoria	1125

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

	8Gb, Monitor de 19,5 polegadas, windows 10.	
Microcomputador - Tipo 2	Desktop I3, com HD de 500 Gb, Memória 4Gb, Monitor de 18 polegadas, windows 7.	200
Microcomputador - Tipo 3	Desktop I5, com HD de 500 Gb, Memória 8Gb, Monitor de 18 polegadas, linux	125
No-Break	SMS - Potência nominal de 1400VA	432
Impressora Matricial	Epson Fx 2190	112
Impressora a laser	Lexmark MS410DN	109
Impressora Multifuncional	Lexmark MX321ADN	92
Switch	3COM - E4210-26 - 24 portas	110
	DELL - X1026 - 24 portas	17
	HPE - Aruba 2540 24Portas	23
Placa de Rede Wireless	TP-Link - Modelo TL-WN781ND	306
Access Point	TP-Link - Modelo WR841N	99

4.3.13. Equipamentos presentes nas demais agências do DETRAN/MS:

4.3.14. Por fim, o DETRAN/MS conta com um parque de ativos e equipamentos de TIC e cabe a fornecedora da solução prover a configuração e a operacionalização, através do seu suporte técnico, para gerenciar falhas e incidentes e atuar na gerencia dos serviços necessários para a não interrupção dos sistemas e equipamentos do DETRAN/MS.

4.3.15. Segue abaixo as especificações mínimas dos equipamentos para os serviços de Fornecimento de Assistência técnica com substituição de peças on-site ou remota dos equipamentos de informática instalados nas agências de trânsito e no Detran/Sede, inclusive com fornecimento de suprimentos necessários para a continuidade dos serviços de impressão, manutenção da infraestrutura física da rede, instalação e apoio a operação de microcomputadores e ativos de rede:

Equipamento	Descrição
Microcomputador - Tipo 1	Desktop I5, com HD de 500 Gb, Memória 8Gb, Monitor de 19,5 polegadas, windows 10.
Microcomputador - Tipo 2	Desktop I3, com HD de 500 Gb, Memória 4Gb, Monitor de 18 polegadas, windows 7.
Microcomputador - Tipo 3	Desktop I5, com HD de 500 Gb, Memória 8Gb, Monitor de 18 polegadas, linux
No-Break	Potência nominal de 1400VA e 1200VA
Impressora Matricial	Epson Fx 2190, com fornecimento de fitas de impressão
Impressora a laser	Lexmark MS421DN, com fornecimento de tonner e kit de manutenção
Impressora Multifuncional	Lexmark MX321ADN, com fornecimento de tonner e kit de manutenção
Switch	3COM - E4210-26 - 24 portas
	DELL - X1026 - 24 portas

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

	HPE - Aruba 2540 24Portas
Placa de Rede Wireless	TP-Link - Modelo TL-WN781ND
Access Point	TP-Link - Modelo WR841N

4.3.16. Operar nos ambientes Cliente-Servidor (incluindo a plataforma mainframe) e WEB (Internet/Intranet).

4.3.17. Operar em ambiente MSWindows7, LINUX, Windows 10 ou superior para a plataforma "Client".

4.3.18. Utilizar o protocolo SNMP para captura de informações.

4.3.19. Possuir versões "Client" a serem instaladas nas estações e versão "Server" a ser instalada em ambiente de monitoramento.

4.3.20. Controlar acesso aos equipamentos através da configuração de Contas e Grupos de Usuários, integrados ao "Active Directory".

4.3.21. Gerenciar integralmente equipamentos de diversos fabricantes ou todos aqueles fornecidos pela Empresa a ser contratada.

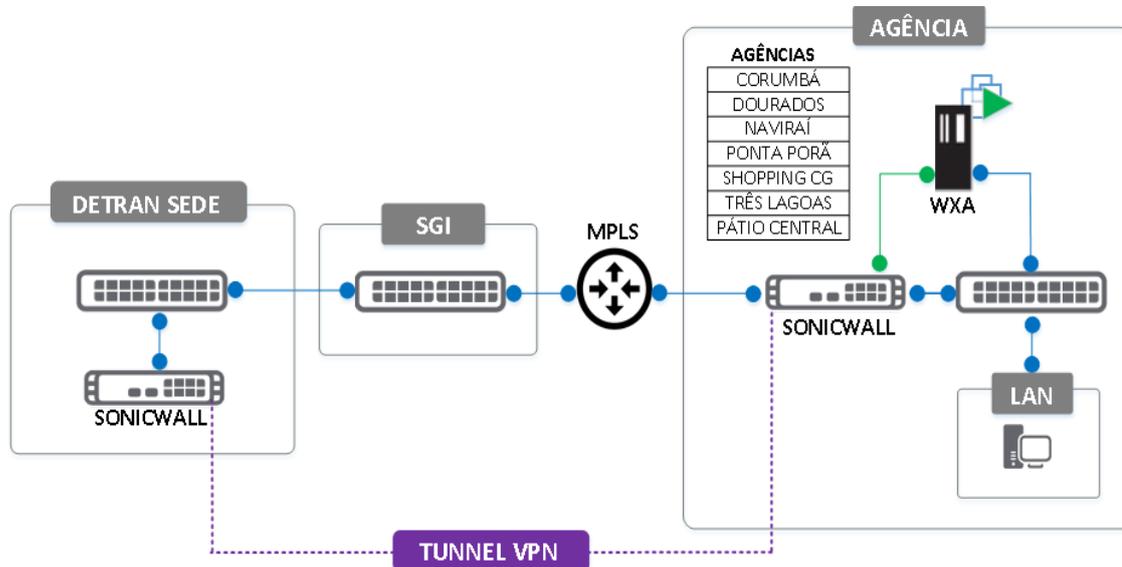
4.3.22. Utilizar, além do SNMP, protocolo específico, proprietário ou não, que supere as funcionalidades do citado SNMP para captura de informações de impressoras ou microcomputadores.

4.3.23. Segue abaixo as especificações mínimas dos equipamentos para o fornecimento de serviços de substituição de peças e atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os equipamentos de Gerenciamento de Tráfego de Aplicações, Aceleração WEB e Firewall de Aplicação:

MODELO	MARCA
Firewall UTM SonicWall NSA 5650 licenciados para ilimitados nós, 17 nós SSL VPN, 2000 clientes VPN, CFS, anti-vírus, anti-spyware, IPS, app control, app visualization, aceleração WAN.	Sonicwall
WXA 5000	Sonicwall
SOHO-W	Sonicwall

4.3.24. Topologia de rede – Acelerador WAN

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*



4.3.25. Segue abaixo as especificações mínimas dos equipamentos para Fornecimento de serviços de substituição de peças, atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os servidores Hiperconvergentes e Switches core e de distribuição presentes no Data Center do DETRAN/MS.

EQUIPAMENTO MARCA/MODELO
Servidores hiperconvergentes HPE Simplivity 380 Gen10 em cluster para virtualização de propósito geral equipados com 2 processadores Intel(R) Xeon(R) Silver 4110 CPU @ 2.10GHz, 768GB de memória RAM RDIMM 2400 MHZ dispostos em 24 pentes de 32GB e 9 discos SSD de 1.92GB. Acompanhado com o software de Hiperconvergência HPE Simplivity licenciado e baseado no VMWare vSphere 6 Enterprise Plus e vCenter Server 6 Standard, 2 (duas) unidades de Switch HPE 5700 40XG 21SFP+, equipados com 10 (dez) cabos DAC HPE X240 SFO+ to SFP+, 10 (dex) Transceiver HPE SFP+ RJ45, 8 (oito) Transceiver HPE SFP+ LCSR e 4 (quatro) Transceiver HPE X140 QSFP+ SR4.
Switch Aruba 2540 24 Portas
Switch Aruba 2540 48 Portas
Switch Aruba 8320 32 Portas QSFP+
Switch HPE 5700 48 Portas
Switch Aruba 8320 48 Portas SFP+
Transceiver HPE X140 40G QSFP+
Transceiver HPE X142 40G QSFP+
Transceiver ARUBA 10G SFP+
Cabo DAC HPE X242 40G QSFP+ to QSFP+

4.3.26. Os servidores hiperconvergentes possuem compatibilidade com sistemas de virtualização baseados em VMWare, serviço de backup e replicação integrados à solução.

4.3.27. Os servidores hiperconvergentes possuem Hardware com Suporte a deduplicação e compactação via hardware, armazenamento em discos All Flash, switchs redundantes e gerenciáveis layer 3 com portas de 10Gbps e 40Gbps interligados de forma redundante à infraestrutura hiperconvergente.

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

4.4.1. O DETRAN/MS disponibilizara, para a empresa fornecedora da solução, 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.

4.4.2. Para atendimento de fornecimento de Assistência técnica com substituição de peças dos equipamentos de informática instalados nas agências de trânsito e no Detran/Sede, e serviços relacionados manutenção da infraestrutura física da rede:

4.4.2.1. O atendimento será baseado no horário de funcionamento do DETRAN/MS, sendo que o prazo de atendimento será de acordo com o nível de comprometimento do funcionamento da agência. As aberturas dos chamados serão categorizadas pelo nível de severidade:

- a) O Nível Baixo, é aquele onde o incidente registrado, não afeta o atendimento ao usuário, então, o chamado será escalado para o próximo roteiro;
- b) 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;
- c) 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:

Distância Rodoviária de Campo Grande	Prazo para atendimento
Em Campo Grande	2 horas
Até 50 km	12 horas
De 51 km até 100km	24 km
De 101 km até 250 km	48 horas
Acima de 250 km	72 horas

4.4.2.2. Como já existe um roteiro pré-definido, com as regiões a serem atendidas. Para não perder tempo arrumando equipamento no local, o técnico terá que ter no seu veículo, alguns equipamentos em estoque, e prontos para utilização. Nesse caso, ele verificará o incidente, se conseguir resolver rápido no balcão ele resolve, se não ele já troca o equipamento e segue a 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.

4.4.2.3. Os equipamentos que retornarem do interior do Estado, com problemas técnicos, poderão ser arrumados, mantidos e disponibilizados para o novo ciclo de viagens.

4.4.2.4. Para o fornecimento de serviços de substituição de peças e atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os equipamentos de Gerenciamento de Tráfego de Aplicações, Aceleração WEB e Firewall de Aplicação:

4.4.2.4.1. Os tempos de atendimento e resolução tem sua contagem iniciada a partir da abertura do chamado e devem atender os seguintes requisitos:

- a) O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade CRÍTICA deverá ser iniciado em até 60 minutos e o chamado solucionado em até 12 horas corridas.
- b) O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade ALTA, iniciado em até 2 horas corridas e solucionado em até 24 horas corridas;
- c) O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade MÉDIA e BAIXA, iniciados em até 4 horas comerciais e solucionados em até 36 horas comerciais.
- d) Será admitido o atendimento remoto, desde que seja previamente autorizado pelo DETRAN/MS;
- e) Horas comerciais, são as compreendidas entre 7:30 h e 20:30 h, horário de Campo Grande/MS, em dias úteis;

4.4.2.5. Para o Fornecimento de serviços de substituição de peças e atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os servidores Hiperconvergentes e Switches core e de distribuição:

4.4.2.5.1. Os tempos de atendimento e resolução tem sua contagem iniciada a partir da abertura do chamado e devem atender os seguintes requisitos:

- a) O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade CRÍTICA deverá ser iniciado em até 60 minutos e o chamado solucionado em até 12 horas corridas. A presença de técnico no local de instalação da solução deve se dar em até 02 horas corridas após a abertura do chamado (em casos de fim de semana ou feriados);
- b) O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade ALTA, iniciado em até 2 horas corridas e solucionado em até 24 horas corridas. A presença de técnico no

local de instalação da solução deve se dar em até 2 horas corridas após a abertura do chamado (em casos de fim de semana ou feriados);

c) O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade MÉDIA e BAIXA, iniciados em até 4 horas comerciais e solucionados em até 36 horas comerciais. A presença de técnico no local de instalação da solução, caso seja solicitado pelo DETRAN/MS, deve se dar em até 24 horas comerciais após a abertura do chamado (em casos de fim de semana ou feriados);

d) Será admitido o atendimento remoto, desde que seja previamente autorizado pelo DETRAN/MS;

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

4.5.1. 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 DIRTI (Diretoria de Tecnologia da Informação).

4.5.2. 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 pelo DETRAN/MS. Nesse caso o DETRAN/MS, fornecerá o layout dos parâmetros para importação das informações.

4.5.3. O processo de disponibilização da demanda de assistência técnica e fornecimento de suprimentos, em ambiente de produção, será de forma imediata, pois os equipamentos já se encontram disponíveis e em produção.

4.5.4. A Fornecedora da solução deverá manter operacionalmente, todos os equipamentos atinentes ao objeto do contrato a ser formulado, a partir da assinatura do contrato.

4.5.5. 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.

4.5.6. As instalações das agências do DETRAN/MS não possuem rede estabilizada e utilizam tomadas no 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.

4.5.7. As Instalações do Data Center, localizado no Detran/Sede, possuem rede estabilizada, com padrões de segurança, sala com ambiente refrigerado, no-break de 25 Kva, que trabalha paralelo a um gerador de energia, fornecendo energia ininterrupta para o Data Center.

4.5.8. A Fornecedora da solução deverá fornecer, sem que isso implique em custos adicionais:

4.5.8.1. Fornecer todos os materiais necessários à instalação física, à configuração e ao perfeito funcionamento dos equipamentos, incluindo os cabos elétricos e lógicos (no mínimo categoria 5E);

4.5.8.2. Prover, quando necessário, os cabos de rede local com conectores RJ45. O DETRAN/MS em suas agências de trânsito e Detran/Sede utilizam conexões por meio de WiFi;

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

4.6.1. O processo de disponibilização da solução em ambiente de produção, será de 30 dias no máximo, contados a partir da assinatura do contrato.

4.6.2. 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.

4.6.3. Deverá ocorrer a transferência de conhecimento após a assinatura do contrato sendo esse denominado de Período de Transição Operacional.

4.6.4. Durante o período de transição operacional deverá ser realizado o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à DIRT1 (ver item 4.5 – Requisitos de Implantação) a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

4.6.5. Após o período de transição operacional a empresa fornecedora da solução deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TI da Diretoria de TIC do DETRAN/MS e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

4.6.6. Com base nas informações recolhidas durante o período de transição operacional, a empresa deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços.

4.6.7. O Período de Adaptação Operacional terá a duração de 120 (cento e vinte) dias, contados a partir do término do período de transição operacional e do início efetivo da prestação dos serviços.

4.6.8. 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 pelo DETRAN/MS.

4.6.9. Será disponibilizado para a empresa a ser contratada, no início do contrato, um relatório anual 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 descrito no ANEXO I. Esse levantamento inicial deverá ser feito até os primeiros 90 (noventa dias) do início do contrato.

4.7. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

(Decreto n. 15.477/2020, Anexo I, Item 2.2.7):

4.7.1. Prover solução de assistência técnica e suporte técnico “on-site” ou remoto na sede do DETRAN/MS e demais agências de trânsito, de natureza preventiva e corretiva, conforme níveis de serviço a serem especificados no Termo de Referência.

4.7.2. Zelar pela qualidade da prestação dos serviços e pela manutenção dos equipamentos.

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

4.8.1. Por se tratar de serviços contínuos não haverá treinamento que envolva mão de obra de servidores do DETRAN/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 neste Termo de Referência, que eles já possuem o conhecimento necessário para iniciar o processo de transição operacional e posteriormente, o período de adaptação operacional.

4.8.2. A transferência de conhecimento deverá começar 30 (trinta) dias antes do fim dessa vigência, sendo este denominado de Período de Transição Operacional.

4.8.3. O Período de Adaptação Operacional terá a duração de 120 (cento e vinte) dias, contados a partir do término do período de transição operacional e do início efetivo da prestação dos serviços.

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

4.9.1. Requisitos de comprovação na assinatura do contrato;

4.9.2. Na fase de habilitação as empresas deverão apresentar declaração de disponibilidade profissional conforme Anexo II;

PERFIL – TÉCNICO EM MANUTENÇÃO

Prestar suporte ao usuário de informática (presencial e remoto) resolvendo problemas relacionados a microcomputadores, impressoras, internet e ferramentas do office (Excel, Word, Outlook, permissões, usuários, backup, etc...), realizar instalação de impressoras, computadores, antivírus e programas diversos, realizar manutenção em equipamentos, rotinas diárias, controle de equipamentos, criar e manter manuais e procedimentos, preencher os controles de TI, organizar equipamentos, identificação de problemas e buscar solucioná-los, organizar documentação de equipamentos. Executar cabeamento estruturado e montagem de rack.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência mínima de 01 (um) ano em assistência técnica de computadores e periféricos. Possuir CNH categoria B ou superior.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário, além da devida documentação necessária para que

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

	se comprove a participação do funcionário na execução das atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Curso médio completo.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível médio

PERFIL – TÉCNICO EM ELETRÔNICA

Realizar testes em placas eletrônicas conforme instruções. Realizar testes e calibrações em equipamentos, realizar manutenções corretivas em placas eletrônicas e equipamentos em bancada, atendimento de equipamentos instalados em campo.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência, e pelo menos 2 anos, como técnico em eletrônica de bancada e manutenção corretiva em placas (solda em componentes, possuir conhecimento em eletrônica.).	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
Curso médio completo.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível médio

PERFIL – SUPERVISOR DE TI

Supervisionar a área de Assistência Técnica, visitar os pontos externos onde os equipamentos estão instalados, supervisionar a equipe, planejar e realizar a distribuição de tarefas entre os membros da equipe, elaboração de relatórios da área, orientar e preparar a equipe sobre a execução das atividades de manutenção dos equipamentos, observar e manter os custos de manutenção dentro dos padrões estabelecidos, verificar e garantir a qualidade dos processos de manutenção dos equipamentos, preparar roteiros para as viagens dos técnicos, Definir as programações e zelar pela produtividade dos serviços de assistência técnica, garantir o uso correto de equipamentos de proteção individual e coletivos (EPIs e EPCs), entre outros.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência, e pelo menos 4 anos em supervisão de equipe	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
Curso superior completo em qualquer área	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso superior reconhecido pelo MEC.

PERFIL: Gestor de Infraestrutura de TIC

É responsável pela coordenação das atividades de operação, manutenção, administração e sustentação de infraestrutura e de softwares, bem como a supervisão dos recursos profissionais envolvidos na execução dos serviços de TIC, sendo o ponto focal de contato entre as equipes, além de responder pela execução e coordenação de todos os serviços. Ele também será o responsável pelo contato com os requisitantes para interpretação das demandas complexas, delegação e integração das equipes de cada serviço, objetivando o atendimento das demandas de forma coordenada. O Gestor da Infraestrutura de TIC ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do DETRAN/MS no período normal de atendimento presencial definido para o Gerenciamento de Operações de Infraestrutura TIC, acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em finais de semana, feriados, momentos de indisponibilidade, faltas, férias e ausências legais

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência mínima de 10 (dez) anos em coordenação de projetos de tecnologia da informação e gestão de equipe de suporte técnico de TI. Conhecimento em ITIL.	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
Qualquer formação de nível superior com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação ou MBA em Gerenciamento de Projetos	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, ou MBA em Gerenciamento de Projetos, com carga horaria de pelo menos 360 horas, e fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

PERFIL: Analista de Suporte Técnico nível 1 e nível 2

Atuar com suporte técnico em hardware e software para clientes internos e externos, responder a questões não só técnicas, mas também relativas a serviços, produtos, relacionamento com clientes, garantia entre outros, projetar e prestar manutenção em redes de computadores, se responsabilizar pela segurança dos dados de serviço, participar na análise, estudo, seleção, planejamento, instalação, implantação e manutenção de software básico e de apoio como sistemas operacionais, banco de dados, teleprocessamento e correlatos, criar políticas de segurança, realizar prevenção contra invasões físicas ou lógicas, definir a manutenção do controle de acesso aos recursos, instalar, configurar e atualizar programas de antivírus e anti-SpyWares, realizar manutenção de rotinas de cópias de segurança, estudar a implantação e documentação de rotina que melhorem a operação do computador, Instalar e manter os diversos Sistemas Operacionais, instalar e manter a comunicação digital, configurar as contas de correio eletrônico, interligar as agências de trânsito por WAN através de VPN's ou outros recursos, instalar e manter sistemas de gestão, instalar e manter sistemas de banco de dados, prestar suporte aos usuários do DETRAN/MS, prover sistemas de mídia digital, atuar como parceiro para dar suporte à equipe de assistência técnica e suporte técnico, participar e dar suporte a outros projetos da empresa, conforme requisição da diretoria.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência mínima de 5 (cinco) anos em suporte técnico	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
Curso médio completo.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível médio

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

4.10.1. Os serviços deverão ser executados por técnicos habilitados, considerando os perfis definidos nas tabelas de perfis profissionais abaixo, 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.

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

4.10.2. Requisitos de comprovação na assinatura do contrato;

4.10.3. Na fase de habilitação as empresas deverão apresentar declaração de disponibilidade profissional conforme Anexo II:

Perfil	Formação / Certificação Exigida	EXPERIÊNCIA COMPROVADA
Técnico em Manutenção	Ensino Médio Completo	Com experiência profissional na área afim ao Negócio (comprovação poderá ser através de currículo) ou CTPS
Técnico em Eletrônica	Ensino Médio Completo	Com experiência profissional na área afim ao Negócio (comprovação poderá ser através de currículo) ou CTPS
Supervisor	Ensino Superior Completo em qualquer área	Com experiência profissional na área afim ao Negócio (comprovação poderá ser através de currículo) ou CTPS
Analista de Suporte técnico de NIVEL 1	0 Ensino Médio Completo ou 1 Curso técnico em sistemas de Informação ou gerenciamento de redes 2 Certificação em projeto de Cabeamento Estruturado e fibras ópticas	Com experiência profissional na área afim ao Negócio (comprovação poderá ser através de currículo) ou CTPS e certificação devidamente comprovada
Analista de Suporte Técnico de NIVEL 2	0 Ensino Médio completo 1 Certificação em SonicWall Network Security Administrator (SNSA) 2 Conhecimento comprovado em servidores hiperconvergente HPE SIMPLIVITY 3 Conhecimento comprovado em Administração de switch Aruba OS	Com experiência profissional na área afim ao Negócio (comprovação poderá ser através de currículo) ou CTPS e e certificação devidamente comprovada; Conhecimento exigido deve ser comprovados com certificado de participação em cursos ou treinamentos.
Gestor de Infraestrutura de TIC	0 Superior Completo em qualquer área. 1 Certificação em ITIL FOUNDATIONS V3 ou superior 2 Certificação em projeto de Cabeamento Estruturado e fibras ópticas 3 Conhecimento comprovado em Projetos de LAN, WAN, TCP/IP.	Com experiência profissional como gerente de projetos; MBA em Gerenciamento de projetos com carga horária de pelo menos 360 hs e reconhecido pelo MEC, Certificações devidamente comprovadas; Conhecimento exigido deve ser comprovados com certificado de participação em cursos.

	<p>4 Conhecimento comprovado em projetos de instalações elétricas e prediais de baixa tensão</p> <p>5 Conhecimento comprovado em gerenciamento de processos de negócio (BPM) e ferramenta de BPMS.</p>	
--	--	--

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

4.11.1. Todas as atividades necessárias a instalação, configuração e manutenção dos equipamentos e da solução deverão observar e respeitar o horário de funcionamento do DETRAN/MS.

4.11.2. O DETRAN/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.

4.11.3. 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.

4.11.4. A documentação técnica gerada deverá seguir o padrão definido pelo DETRAN/MS, sendo devidamente verificada pelos responsáveis definidos em Contrato a ser elaborado.

4.11.5. Caberá a Fornecedora da solução prover a infraestrutura de rede e elétrica para o funcionamento de equipamentos de terceiros que vierem a fazer parte dos serviços nos equipamentos do DETRAN/MS em qualquer agência do DETRAN/MS e no Detran/Sede.

4.11.6. Caberá a fornecedora da solução acompanhar a instalação de softwares ou aplicativos de outros fornecedores de serviços nos equipamentos do DETRAN/MS em qualquer agência do DETRAN/MS e no Detran/Sede.

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

4.12.1. Os recursos de TIC da solução não poderão ser utilizados pela Fornecedoradora da solução ou seus prepostos e técnicos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados na contratação ora pretendida.

4.12.2. A Fornecedoradora da solução não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico ou dados que contemplem configurações e regras de segurança aplicadas nos sistemas implantados na rede DO DETRAN/MS.

4.12.3. Todos os perfis de acesso ou caixas postais eventualmente concedidos à Fornecedoradora da solução em virtude da implantação da solução deverão ser imediatamente excluídos após o término dos trabalhos.

4.12.4. 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.

4.12.5. Qualquer anormalidade verificada no curso da prestação de serviços será imediatamente comunicada ao DETRAN/MS, que será imediatamente cientificada por escrito sobre qualquer ocorrência, em detalhes.

4.12.6. A fornecedora da solução deverá guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva do DETRAN/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.

4.12.7. 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.

4.12.8. Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos providos pelo DETRAN/MS e demais agências de trânsito e Detran/Sede, ou oriundos das informações que forem manuseados e utilizados, são de propriedade exclusiva do DETRAN/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.

4.12.9. 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 do DETRAN/MS. O ateste para esta atividade será emitido por servidor habilitado, após a realização e confirmação da operação.

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

4.13.1. Todos os custos de deslocamento dos técnicos e demais profissionais para atendimento às requisições e manutenções devem ser responsabilidade da empresa a ser contratada, não implicando valor excedentes ou aumento de custos relativos a tais atividades.

4.13.2. A Fornecedora da solução deverá fornecer, no ato da assinatura do contrato a ser formulado, o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners/kit de manutenção e peças descartadas.

4.13.3. Todos os descartes deverão ser realizados pela Empresa a ser contratada, segundo as recomendações normativas sobre o assunto, dando um fim responsável a tais materiais de tal forma que cause o menor impacto possível, de acordo com as boas práticas de preservação do meio ambiente.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.1. Constituem obrigações da Contratante, além das demais previstas no Edital e seus Anexos ou deles decorrentes:

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscal do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. Definir o controle da classificação e mensuração das ordens de serviço, quando aplicável, não sendo permitida delegação à empresa que presta os serviços mensurados;

- 5.1.3.** Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;
- 5.1.4.** Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador, quando aplicável;
- 5.1.5.** Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;
- 5.1.6.** Cumprir os compromissos financeiros assumidos com a Contratada;
- 5.1.7.** Fornecer e colocar à disposição da Contratada todos os elementos e informações que se fizerem necessários à execução do objeto;
- 5.1.8.** Proporcionar condições para a boa consecução do objeto do Contrato;
- 5.1.9.** Notificar, formal e tempestivamente, a Contratada sobre as irregularidades observadas no cumprimento do Contrato;
- 5.1.10.** Notificar a Contratada, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade;
- 5.1.11.** Fiscalizar o Contrato através do setor competente da Contratante;
- 5.1.12.** Acompanhar a entrega dos objetos ofertados efetuados pela Contratada, podendo intervir durante a sua execução, para fins de ajustes ou suspensão.

6. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 6.1.** Constituem obrigações da Contratada, além das demais previstas no Edital e seus Anexos ou deles decorrentes:
- 6.1.1.** Qualquer ato que implique a substituição do Contratado por outra pessoa jurídica, como a fusão, cisão ou incorporação, somente será admitido mediante expresso e prévio consentimento do DIRT. – Diretoria de Tecnologia da Informação DETRAN/MS, mediante a formalização de Termo Aditivo, desde que:
- 6.1.1.1.** Manter a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte (quando for o caso);
- 6.1.1.2.** Observar pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação;
- 6.1.1.3.** Manter as demais cláusulas e condições do contrato; e
- 6.1.1.4.** Não causar qualquer prejuízo à boa execução das obrigações pactuadas.
- 6.1.2.** Entregar os objetos ofertados, no prazo proposto e em conformidade com as especificações exigidas no Edital e seus Anexos.
- 6.1.3.** Somente divulgar informações acerca dos objetos do contrato, que envolva o nome da contratante, mediante sua prévia e expressa autorização.

- 6.1.4. Manter, durante a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.
- 6.1.5. Instruir o fornecimento dos objetos do contrato com as notas fiscais correspondentes, juntando cópia da solicitação de entrega e do comprovante do respectivo recebimento.
- 6.1.6. Cumprir todas as leis e posturas federais, estaduais e municipais pertinentes e responsabilizar-se por todos os prejuízos decorrentes de infrações a que houver dado causa.
- 6.1.7. Assumir com exclusividade todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto do contrato, bem como as contribuições devidas à Previdência Social, encargos trabalhistas, prêmios de seguro e de acidentes de trabalho e quaisquer outras despesas que se fizerem necessárias ao cumprimento do objeto pactuado, inclusive quanto ao transporte interno dos bens.
- 6.1.8. Aceitar nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem, no objeto, **até 25% (vinte e cinco por cento)** do valor inicial atualizado do contrato.
- 6.1.9. Responder perante a Contratante e terceiros por eventuais prejuízos e danos decorrentes de sua demora ou de sua omissão, sob a sua responsabilidade ou por erro da execução deste contrato.
- 6.1.10. Responsabilizar-se por quaisquer ônus decorrentes de omissões ou erros na elaboração de estimativa de custos e que redundem em aumento de despesas para a Contratante.
- 6.1.11. Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos e despesas decorrentes de danos causados por culpa ou dolo de seus empregados, prepostos e/ou contratados, bem como se obrigar por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais que lhe venham a ser atribuída por força de lei, relacionadas com o cumprimento do Contrato.
- 6.1.12. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os arts. 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).
- 6.1.13. Ceder ao CONTRATANTE os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados;
- 6.1.14. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 6.1.15. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

6.1.16. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e

6.1.17. Indicar preposto para representá-la durante a execução do contrato.

7. DA SUBCONTRATAÇÃO

7.1. Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório total ou parcialmente.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

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 manutenção de equipamentos de processamento de dados do parque de equipamentos de informática, com fornecimento de peças e suprimentos para as impressoras, para atender as necessidades do Departamento Estadual de Trânsito de MS deverão ser executados nas dependências do DETRAN/MS – SEDE e suas unidades, situada na Rodovia MS 080, KM 10 – - Bairro José Abrão, 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 do DETRAN/MS, o que será controlado pela Contratada e supervisionado pelo DETRAN/MS.

8.2. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO:

8.2.1. Em cada uma de suas parcelas mensais, será recebido provisoriamente em até 15 (quinze) dias úteis, contados da data de recepção pela Administração do relatório de execução dos serviços do mês acompanhado da nota fiscal/fatura representa vida da prestação dos serviços.

8.2.2. Havendo rejeição dos serviços, no todo ou em parte, a CONTRATADA deverá refazê-los no prazo estabelecido pelo CONTRATANTE, observando as condições estabelecidos para a prestação.

8.2.3. Na impossibilidade de serem refeitos os serviços rejeitados, ou na hipótese de não serem os mesmos executados, o valor respectivo será descontado da importância mensal devida à CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

8.2.4. O recebimento do objeto dar-se-á definitivamente no prazo máximo de 90 (noventa) dias úteis, após o recebimento provisório, ou da data de conclusão das correções efetuadas com base no disposto no item 8.2.2, uma vez verificado a execução satisfatória dos serviços, mediante Termo de Recebimento Definitivo ou Recibo, firmado pelo servidor responsável.

8.3. MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (SOLICITAÇÕES, ABERTURA CHAMADOS, RELATÓRIOS) E ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

8.3.1. Para o fornecimento de serviços de substituição de peças e atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os equipamentos de **Gerenciamento de Tráfego de Aplicações, Aceleração WEB e Firewall de Aplicação.**

8.3.1.1. O Fornecimento do serviço deverá, independentemente de configuração, prover:

8.3.1.1.1. Substituições de hardware ou componente defeituoso;

8.3.1.1.2. Atualizações corretivas e evolutivas de firmware e software;

8.3.1.1.3. Ajustes e configurações conforme melhores práticas da tecnologia;

8.3.1.1.4. Demais procedimentos destinados a manter os módulos em perfeito estado de funcionamento;

8.3.1.2. Fornecimento de informações e esclarecimento de dúvidas sobre administração, configuração, otimização, troubleshooting (conjunto de ações orientadas à resolução de

problemas na infraestrutura de redes, computadores, sistemas ou serviços correlatos) ou utilização.

8.3.1.3. As atividades de suporte técnico englobam a realização de qualquer operação de administração, instalação e configuração da solução.

8.3.1.4. 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.

8.3.1.5. As manutenções serão realizadas mediante chamado técnico do DETRAN/MS, 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.

8.3.1.6. 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.

8.3.1.7. No caso do item anterior, as peças e/ou partes serão substituídas sem ônus adicional para o DETRAN/MS.

8.3.1.8. O DETRAN/MS poderá efetuar um número ilimitado de chamados técnicos para a empresa a ser contratada, em regime 8x5 (oito horas por dia, cinco dias da semana), por técnicos devidamente habilitados e sem qualquer custo adicional.

8.3.1.9. O chamado técnico deverá ocorrer por chamada telefônica ou sistema WEB.

8.3.1.10. O atendimento a um chamado técnico deverá ser presencial no local de instalação dos equipamentos (on-site).

8.3.1.11. A abertura de chamados será feita por uma plataforma ITSM (GSTI - Gerenciamento de Serviços de TI) sistema pertencente ao DETRAN/MS. A equipe de manutenção e suporte técnico, vinculada a este estudo preliminar, terá acesso para alteração, consulta, relatórios e fechamento de chamados, através dessa plataforma de ITSM (GSTI), onde os acessos serão definidos e repassados pela DIRTI.

8.3.1.12. Na abertura ou registro de um chamado técnico, por qualquer uma das formas disponíveis, o DETRAN/MS deverá informar: data e hora de abertura do chamado, descrição do chamado, nível de severidade do chamado e identificação completa do solicitante.

8.3.1.13. Cada chamado técnico será classificado em um dos 4 (quatro) graus de severidade, de acordo com a Tabela 3 a seguir:

Nível de Severidade	Definição	Tempo de Reação	NS Aceitável	Glosas Aplicáveis
Crítica	É uma condição de emergência que paralisa a execução de qualquer módulo, componente ou utilitário do equipamento executando no ambiente de produção no DETRAN/MS, impedindo assim a utilização contínua de qualquer um dos recursos ou funcionalidades do equipamento, sejam eles nativos ou adaptados (customizados) para o DETRAN/MS, pela empresa fornecedora da solução.	Iniciados em até 60 minutos e solucionados em até 12 horas corridas	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,5% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Alta	É uma condição, onde um erro ou problema severo causa uma grave perda do potencial operacional do equipamento ou paralisa totalmente uma funcionalidade crítica em sua operação. Nesse caso, mesmo que não esteja disponível nenhuma solução de contorno para o problema em questão, a operação do equipamento pode continuar de modo restrito.	Iniciados em até 2 horas e solucionados em até 24 horas corridas.	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,3% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Média	A condição correspondente ao nível de severidade média ocorre, tipicamente, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade do equipamento, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, embora existam alternativas disponíveis para tal. Geralmente a origem são problemas pontuais que envolvem poucos usuários.	Iniciados em até 4 horas comerciais e solucionados em até 36 horas comerciais	70% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Baixa	A condição correspondente ao nível de severidade baixa não se refere à perda de funcionalidade do equipamento, e, portanto, não cria nenhum impacto grave em sua operação. Os chamados para suporte técnico nesta categoria de severidade podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à funcionalidade e documentação do equipamento.	Iniciados em até 4 horas e solucionados em até 36 horas comerciais	60% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável

Tabela 3 – Graus de Severidade

8.3.1.14. O grau de severidade será atribuído pelo DETRAN/MS e poderá ser reclassificado pela empresa a ser contratada, desde que devidamente fundamentado.

8.3.1.15. A fornecedora da solução deverá retornar, via e-mail, a confirmação da abertura do chamado técnico, doravante denominado confirmação do chamado, contemplando as

seguintes informações adicionais, além daquelas apresentadas pelo DETRAN/MS na sua abertura: código de identificação do chamado, identificação do responsável da fornecedora da solução pelo atendimento do chamado.

8.3.1.16. Uma solução de contorno para um chamado técnico é uma solução temporária para um problema que não elimina a sua causa raiz, mas que reduz o impacto causado pelo problema, restabelecendo a disponibilidade, ainda que parcial, das funções principais do sistema afetado. A solução de contorno altera o estado (status) de pendente para contingenciado.

8.3.1.17. Uma solução definitiva apresentada pela fornecedora da solução para um chamado técnico é aquela homologada pelo DETRAN/MS, pois elimina definitivamente a causa raiz de um problema. O chamado técnico pode então ser encerrado com o estado (status) de resolvido.

8.3.1.18. Um chamado técnico somente será considerado contingenciado ou concluído com o aceite do DETRAN/MS, na forma de um visto na ordem de serviço correspondente.

8.3.1.19. Após apresentar uma solução de contorno para o chamado técnico, a fornecedora da solução deverá retornar, via e-mail, a confirmação da execução do serviço, contemplando as seguintes informações: código de identificação do chamado, data e hora de conclusão do atendimento, descrição dos serviços executados e/ou da solução apresentada.

8.3.1.20. Em caso de adoção de solução de contorno, sem prejuízo da solução definitiva cabível, a fornecedora da solução deverá emitir laudos, na periodicidade exigida pelo DETRAN/MS, informando sobre a evolução dos trabalhos para solucionar o problema de forma definitiva.

8.3.1.21. Após apresentar uma solução definitiva para o chamado técnico, a fornecedora da solução deverá retornar, via e-mail, a confirmação da execução do serviço, contemplando as seguintes informações: código de identificação do chamado, data e hora de conclusão do atendimento, descrição dos serviços executados e/ou da solução apresentada.

8.3.1.22. Deverá ser garantido ao DETRAN/MS o pleno acesso aos sítios dos fabricantes dos produtos que compõem o equipamento, com direito a consultas a quaisquer bases de conhecimentos e fóruns de discussão disponíveis para seus usuários.

8.3.1.23. Durante a vigência do contrato, a fornecedora da solução ficará obrigada a disponibilizar, sem ônus adicional para o DETRAN/MS, todas as atualizações de firmwares que compõem o equipamento, no prazo máximo de 30 (trinta) dias que estiverem disponíveis oficialmente no Brasil.

8.3.1.24. Entende-se por atualização de firmware, toda e qualquer evolução, incluindo novas versões, liberações (releases), correções (patches, fixes, updates), service packs, builds e upgrades.

8.3.1.25. Caberá exclusivamente ao DETRAN/MS a decisão de implantar ou não quaisquer atualizações de firmware disponibilizadas pela empresa a ser contratada.

8.3.1.26. Os serviços deverão ser realizados nas instalações do DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE MS, localizado à Rodovia MS-80 Km 10 – Saída para Rochedo, CEP 79114-901, em Campo Grande/MS.

8.3.2. Fornecimento de **serviços de substituição de peças e atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os servidores Hiperconvergentes e Switches core e de distribuição.**

8.3.2.1. O Fornecimento do serviço deverá, independentemente de configuração, prover:

8.3.2.1.1. Substituições de hardware ou componente defeituoso;

8.3.2.1.2. Atualizações corretivas e evolutivas de firmware e software;

8.3.2.1.3. Ajustes e configurações conforme melhores práticas da tecnologia;

8.3.2.1.4. Demais procedimentos destinados a manter os módulos em perfeito estado de funcionamento;

8.3.3. Fornecimento de informações e esclarecimento de dúvidas sobre administração, configuração, otimização, troubleshooting (conjunto de ações orientadas à resolução de problemas na infraestrutura de redes, computadores, sistemas ou serviços correlatos) ou utilização.

8.3.4. As atividades de suporte técnico englobam a realização de qualquer operação de administração, instalação e configuração da solução;

8.3.5. 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.

8.3.6. As manutenções serão realizadas mediante chamado técnico do DETRAN/MS, 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.

8.3.7. 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.

8.3.8. No caso do item anterior, as peças e/ou partes serão substituídas sem ônus adicional para o DETRAN/MS.

8.3.9. O DETRAN/MS poderá efetuar um número ilimitado de chamados técnicos para a empresa a ser contratada, em regime 24x7 (24 horas por dia, 7 dias por semana), pois por se tratar de servidores que atendem todo o processamento das transações realizadas pelo DETRAN/MS, é imprescindível que esses equipamentos fiquem o maior tempo possível em operação, motivo pelo qual o atendimento deve ser imediato e por técnicos devidamente habilitados e sem qualquer custo adicional.

8.3.10. O chamado técnico deverá ocorrer por chamada telefônica ou sistema WEB.

8.3.11. O atendimento a um chamado técnico deverá ser presencial no local de instalação dos equipamentos (on-site).

8.3.12. A abertura de chamados será feita por uma plataforma ITSM (GSTI - Gerenciamento de Serviços de TI) sistema pertencente ao DETRAN/MS. A equipe de manutenção e suporte técnico, vinculada a este estudo preliminar, terá acesso para alteração, consulta, relatórios e fechamento de chamados, através dessa plataforma de ITSM (GSTI), onde os acessos serão definidos e repassados pela DIRTI.

8.3.13. Na abertura ou registro de um chamado técnico, por qualquer uma das formas disponíveis, o DETRAN/MS deverá informar: data e hora de abertura do chamado, descrição do chamado, nível de severidade do chamado e identificação completa do solicitante.

8.3.14. Cada chamado técnico será classificado em um dos 4 (quatro) graus de severidade, de acordo com a Tabela 4 a seguir:

Nível de Severidade	Definição	Tempo de Reação	NS Aceitável	Glosas Aplicáveis
Crítica	É uma condição de emergência que paralisa a execução de qualquer módulo, componente ou utilitário do equipamento executando no ambiente de produção no DETRAN/MS, impedindo assim a utilização contínua de qualquer um dos recursos ou funcionalidades do equipamento, sejam eles nativos ou adaptados (customizados) para o DETRAN/MS, pela empresa fornecedora da solução.	Iniciados em até 60 minutos e solucionados em até 12 horas corridas	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,5% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Alta	É uma condição, onde um erro ou problema severo causa uma grave perda do potencial operacional do equipamento ou paralisa totalmente uma funcionalidade crítica em sua operação. Nesse caso, mesmo que não esteja disponível nenhuma solução de contorno para o problema em questão, a operação do equipamento pode continuar de modo restrito.	Iniciados em até 2 horas e solucionados em até 24 horas corridas.	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,3% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

Média	A condição correspondente ao nível de severidade média ocorre, tipicamente, a partir de um erro detectado em uma funcionalidade do equipamento, que dificulta seus usuários na condução de suas atividades, embora existam alternativas disponíveis para tal. Geralmente a origem são problemas pontuais que envolvem poucos usuários.	Iniciados em até 4 horas comerciais e solucionados em até 36 horas comerciais	70% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Baixa	A condição correspondente ao nível de severidade baixa não se refere à perda de funcionalidade do equipamento, e, portanto, não cria nenhum impacto grave em sua operação. Os chamados para suporte técnico nesta categoria de severidade podem tratar de requisição de informações, melhorias ou esclarecimentos relativos à funcionalidade e documentação do equipamento.	Iniciados em até 4 horas e solucionados em até 36 horas comerciais	60% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável

Tabela 4 – Graus de Severidade

8.3.15. O grau de severidade será atribuído pelo DETRAN/MS e poderá ser reclassificado pela empresa a ser contratada, desde que devidamente fundamentado.

8.3.16. A fornecedora da solução deverá retornar, via e-mail, a confirmação da abertura do chamado técnico, doravante denominado confirmação do chamado, contemplando as seguintes informações adicionais, além daquelas apresentadas pelo DETRAN/MS na sua abertura: código de identificação do chamado, identificação do responsável da fornecedora da solução pelo atendimento do chamado.

8.3.17. Uma solução de contorno para um chamado técnico é uma solução temporária para um problema que não elimina a sua causa raiz, mas que reduz o impacto causado pelo problema, restabelecendo a disponibilidade, ainda que parcial, das funções principais do sistema afetado. A solução de contorno altera o estado (status) de pendente para contingenciado.

8.3.18. Uma solução definitiva apresentada pela fornecedora da solução para um chamado técnico é aquela homologada pelo DETRAN/MS, pois elimina definitivamente a causa raiz de um problema. O chamado técnico pode então ser encerrado com o estado (status) de resolvido.

8.3.19. Um chamado técnico somente será considerado contingenciado ou concluído com o aceite do DETRAN/MS, na forma de um visto na ordem de serviço correspondente.

8.3.20. Após apresentar uma solução de contorno para o chamado técnico, a fornecedora da solução deverá retornar, via e-mail, a confirmação da execução do serviço, contemplando as seguintes informações: código de identificação do chamado, data e hora de conclusão do atendimento, descrição dos serviços executados e/ou da solução apresentada.

8.3.21. Em caso de adoção de solução de contorno, sem prejuízo da solução definitiva cabível, a fornecedora da solução deverá emitir laudos, na periodicidade exigida pelo DETRAN/MS, informando sobre a evolução dos trabalhos para solucionar o problema de forma definitiva.

8.3.22. Após apresentar uma solução definitiva para o chamado técnico, a fornecedora da solução deverá retornar, via e-mail, a confirmação da execução do serviço, contemplando as seguintes informações: código de identificação do chamado, data e hora de conclusão do atendimento, descrição dos serviços executados e/ou da solução apresentada.

8.3.23. Deverá ser garantido ao DETRAN/MS o pleno acesso aos sítios dos fabricantes dos produtos que compõem o equipamento, com direito a consultas a quaisquer bases de conhecimentos e fóruns de discussão disponíveis para seus usuários.

8.3.24. Durante a vigência do contrato, a fornecedora da solução ficará obrigada a disponibilizar, sem ônus adicional para o DETRAN/MS, todas as atualizações de firmwares que compõem o equipamento, no prazo máximo de 30 (trinta) dias que estiverem disponíveis oficialmente no Brasil.

8.3.25. Entende-se por atualização de firmware, toda e qualquer evolução, incluindo novas versões, liberações (releases), correções (patches, fixes, updates), service packs, builds e upgrades.

8.3.26. Caberá exclusivamente ao DETRAN/MS a decisão de implantar ou não quaisquer atualizações de firmware disponibilizadas pela empresa a ser contratada.

8.3.27. Os serviços deverão ser realizados nas instalações do DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE MS, localizado à Rodovia MS-80 Km 10 – Saída para Rochedo, CEP 79114-901, em Campo Grande/MS e demais Agências Estaduais.

8.3.28. O DETRAN/MS disponibilizara, para a empresa fornecedora da solução, 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.

8.3.29. Para atendimento de fornecimento de **Assistência técnica com substituição de peças dos equipamentos de informática** instalados nas agências de trânsito e no Detran/Sede, e serviços relacionados manutenção da infraestrutura física da rede:

8.3.29.1. O atendimento será baseado no horário de funcionamento do DETRAN/MS, sendo que o prazo de atendimento será de acordo com o nível de comprometimento do

funcionamento da agência. As aberturas dos chamados serão categorizadas pelo nível de severidade e o tempo de atendimento conforme tabelas abaixo:

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

Nível de Severidade	Definição	NS Aceitável	Glosas Aplicáveis
Alta	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	90% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,3% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Média	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	70% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável
Baixa	é aquele onde o incidente registrado, não afeta o atendimento ao usuário, então, o chamado será escalado para o próximo roteiro.	60% dos atendimentos dentro do tempo de reação	0,1% de decréscimo no valor total da Nota Fiscal para o mês de referência para cada unidade percentual abaixo do NS Aceitável

Distância Rodoviária de Campo	Prazo para Atendimento
Em Campo Grande	2 horas
Até 50 km	12 horas
De 51 km até 100 km	24 horas
De 101 km até 250 km	48 horas
Acima de 250 km	72 horas

8.3.29.2. Como já existe um roteiro pré-definido, com as regiões a serem atendidas. Para não perder tempo arrumando equipamento no local, o técnico terá que ter no seu veículo, alguns equipamentos em estoque, e prontos para utilização. Nesse caso, ele verificará o incidente, se conseguir resolver rápido no balcão ele resolve, se não ele já troca o equipamento e segue a 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.

8.3.29.3. Os equipamentos que retornarem do interior do Estado, com problemas técnicos, poderão ser arrumados, mantidos e disponibilizados para o novo ciclo de viagens.

8.3.30. Para o fornecimento de serviços de substituição de peças e atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os equipamentos de Gerenciamento de Tráfego de Aplicações, Aceleração WEB e Firewall de Aplicação.

8.3.30.1. Os tempos de atendimento e resolução tem sua contagem iniciada a partir da abertura do chamado e devem atender os seguintes requisitos:

- a) O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade CRITICA deverá ser iniciado em até 60 minutos e o chamado solucionado em até 12 horas corridas.
- b) O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade ALTA, iniciado em até 2 horas corridas e solucionado em até 24 horas corridas;
- c) O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade MÉDIA e BAIXA, iniciados em até 4 horas comerciais e solucionados em até 36 horas comerciais.
- d) Será admitido o atendimento remoto, desde que seja previamente autorizado pelo DETRAN/MS;
- e) Horas comerciais, são as compreendidas entre 7:30 h e 20:30 h, horário de Campo Grande/MS, em dias úteis;

8.3.31. Para o Fornecimento de serviços de substituição de peças e atualização de versão dos softwares/firmwares e suporte técnico on-site para os servidores Hiperconvergentes e Switches core e de distribuição.

8.3.31.1. Os tempos de atendimento e resolução tem sua contagem iniciada a partir da abertura do chamado e devem atender os seguintes requisitos:

- a) O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade CRITICA deverá ser iniciado em até 60 minutos e o chamado solucionado em até 12 horas corridas. A presença de técnico no local de instalação da solução deve se dar em até 02 horas corridas após a abertura do chamado (em casos de fim de semana ou feriados);
- b) O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade ALTA, iniciado em até 2 horas corridas e solucionado em até 24 horas corridas. A presença de técnico no local de instalação da solução deve se dar em até 2 horas corridas após a abertura do chamado (em casos de fim de semana ou feriados);
- c) O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade MÉDIA e BAIXA, iniciados em até 4 horas comerciais e solucionados em até 36 horas comerciais. A presença de técnico no local de instalação da solução, caso seja solicitado pelo DETRAN/MS, deve se dar em até 24 horas comerciais após a abertura do chamado (em casos de fim de semana ou feriados);

d) Será admitido o atendimento remoto, desde que seja previamente autorizado pelo DETRAN/MS;

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

9. PAGAMENTO

9.1. O pagamento, decorrente do fornecimento do objeto do Contrato, será efetuado mediante crédito em conta corrente, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da apresentação da respectiva nota fiscal, devidamente atestada pelo setor competente, conforme dispõe o art. 40, inciso XIV, alínea “a”, combinado com o art. 73, inciso II, alínea “b”, da Lei nº 8.666/93 e alterações.

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

9.3. Constatada a situação de irregularidade em quaisquer das certidões da Contratada, será notificada, por escrito, sem prejuízo do pagamento pelo objeto já executado, para, no prazo de 10 (dez) dias úteis, regularizar tal situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, em processo administrativo instaurado para esse fim específico.

9.4. O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o subitem 9.3 poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério da Contratante.

9.5. 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.

9.6. Persistindo a irregularidade, a Contratante, em decisão fundamentada, deverá aplicar a penalidade cabível nos autos do processo administrativo correspondente.

9.7. 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. 8.666/93.

9.8. Ressalvada a hipótese do subitem 9.7., 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.

9.9. 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.

9.10. Documento de cobrança da CONTRATADA será a fiscal/fatura, na qual obrigatoriamente deverá constar as informações referentes ao número da conta corrente, agência e banco para depósito.

9.11. 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.

9.12. Na hipótese de devolução, a nota fiscal/fatura será considerada como não apresentada, para fins de atendimento das condições contratuais.

9.13. A Contratante não pagará, sem que tenha autorização prévia e formal, nenhum compromisso que lhe venha a ser cobrado diretamente por terceiros, sejam ou não instituições financeiras.

9.14. Os eventuais encargos financeiros, processuais e outros, decorrentes da inobservância, pela Contratada, de prazo de pagamento, serão de sua exclusiva responsabilidade.

9.15. A Contratante efetuará retenção, na fonte, dos tributos e contribuições sobre todos os pagamentos devidos à Contratada.

9.16. As despesas com deslocamento de pessoal da Contratada ou de seus representantes serão de sua exclusividade responsabilidade.

9.17. O pagamento deverá observar eventual retenção ou glosa com base nos indicadores estabelecidos no item 8.3. deste Termo de Referência, sem prejuízo das sanções cabíveis.

9.18. Na pendência de liquidação da obrigação financeira em virtude de inadimplência contratual decorrente do não atingimento dos níveis mínimos de serviços o valor será descontado da fatura ou créditos existentes em favor da Contratada.

9.19. O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN deverá ser feito em consonância com o art. 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal n. 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:

9.19.1. Quando da celebração do contrato, a CONTRATADA deverá indicar a legislação municipal aplicável aos serviços por ela prestados, relativamente ao tributo especificado no caput deste subitem, esclarecendo, expressamente, sobre a eventual necessidade de retenção do tributo pelo tomador dos serviços;

9.19.2. Caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do ISSQN pelo tomador dos serviços:

a) O CONTRATANTE, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da nota-fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança

equivalente apresentada e recolher a respectiva importância em nome da CONTRATADA no prazo previsto na legislação municipal;

- b)** A CONTRATADA deverá destacar o valor da retenção, a título de “RETENÇÃO PARA O ISSQ”, ao emitir a nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente.

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

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

10. REAJUSTE

10.1. Os preços serão fixos e irrevogáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas, após o que poderão sofrer reajuste aplicando-se o índice IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

10.5. O reajuste será realizado por apostilamento.

11. AMOSTRA

11.1. Não será exigida amostra.

12. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

12.1. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

12.1.1. 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.

12.1.2. Os responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato serão designados formalmente por ato da Contratante.

12.1.3. 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.

12.1.4. O servidor ou comissão designada para a gestão e fiscalização do contrato anotar 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.

12.1.5. 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.

12.1.6. 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.

12.1.7. 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.

12.1.8. 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.

12.1.9. Com fundamento no Decreto 15.477/2020 será de competência do Fiscal do Contrato:

12.1.9.1. A confecção e a assinatura do Termo de Recebimento Provisório, quando da entrega do objeto;

12.1.9.2. A avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato;

12.1.9.3. A verificação de aderência aos termos contratuais e a identificação de não conformidades;

12.1.9.4. A verificação da manutenção das condições de habilitação;

12.1.9.5. A confecção e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas nas alíneas anteriores;

12.1.9.6. A verificação da manutenção da necessidade, economicidade e da oportunidade da contratação;

12.1.9.7. A verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do Contrato;

12.1.10. Com fundamento no Decreto 15.477/2020 será de competência do Fiscal do Contrato:

12.1.10.1. O encaminhamento das demandas de correção à contratada;

12.1.10.2. O encaminhamento de indicação de glosas e de sanções;

12.1.10.3. A autorização para o faturamento, com base nas informações produzidas pelo Fiscal do Contrato;

12.1.10.4. A verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

12.1.10.5. O encaminhamento de eventuais pedidos de modificação contratual; e

12.1.10.6. A manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica.

12.2. GESTOR E FISCAL DO CONTRATO:

12.2.1. Gestor do contrato:

Nome: Robson Roberto Duarte Alencar

Área: Diretoria de Tecnologia da Informação - DIRT I

Telefone: 3368-0104

e-mail: rroberto@detran.ms.gov.br

Matrícula: 65183024

Processo nº 31/ 704.364/2020

Data: /08/2021 Fls.

Rubrica: *Joelma*

12.2.2. Fiscal do contrato:

Nome: Terezinha Martins Cabral

Área: Divisão de Serviços Administrativos - DISAD

Telefone: 3368-0228

e-mail: disad@detran.ms.gov.br

Matrícula: 87025021

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

12.2.4. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, conforme dispõe o art. 70, da Lei nº 8.666/93;

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

12.3. Tanto o fiscal, quanto o gestor da contratação deverão proceder de acordo com as obrigações elencadas nos Decretos nº 15.477/20 e nº 15.530/20.

13. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

13.1. Com fundamento no artigo 7º da Lei Federal n. 10.520/2002 e no artigo 50 do Decreto n. 15.327/2019, ficará impedida de licitar e contratar com o Estado do Mato Grosso do Sul e será descredenciada do Cadastro Central de Fornecedores do Estado de Mato Grosso do Sul - CCF/MS, 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, a licitante que, convocada dentro do prazo de validade de sua proposta:

13.1.1. Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;

13.1.2. Não entregar a documentação exigida no edital;

13.1.3. Apresentar documentação falsa;

13.1.4. Causar atraso na execução do objeto;

13.1.5. Não manter a proposta;

13.1.6. Falhar na execução do contrato;

13.1.7. Fraudar a execução do contrato;

13.1.8. Comportar-se de modo inidôneo;

13.1.9. Declarar informações falsas; e

13.1.10. Cometer fraude fiscal.

13.2. Para fins do disposto no subitem 13.1.8, reputar-se-ão inidôneos atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame, tais como a fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinada a prejudicar a veracidade de seu teor original, constituindo-se como exemplos as condutas tipificadas nos artigos 90, 93, 95, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n. 8.666/1993.

13.3. 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 item 13.10.

13.4. A penalidade prevista no subitem 13.3 não será aplicada às licitantes remanescentes convocadas em virtude da não aceitação da primeira colocada.

13.5. Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I a IV, da Lei n.º 8.666, de 1993 e no art. 7º da Lei no 10.520, de 17/07/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução do contrato ou de inexecução total do objeto a contratada poderá ser apenada, isoladamente ou juntamente com as multas definidas nos itens 13.1.6. 13.1.7 e 13.1.8 com as seguintes penalidades:

13.5.1. Advertência;

13.5.2. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração Pública Estadual, por prazo não superior a dois anos;

13.5.3. 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

13.5.4. Impedimento de licitar e contratar com o Estado e descredenciamento no Cadastro Central de Fornecedores do Estado de Mato Grosso do Sul - CCF/MS pelo prazo de até cinco anos.

13.6. No caso de inexecução total ou parcial do objeto, a contratada estará sujeita à aplicação de multa de até 10% (dez por cento) do valor do contrato, sem prejuízo das demais sanções previstas no Decreto Estadual n.º 15.454, de 10 de Junho de 2020.

13.7. No caso de descumprimento do prazo estabelecido para a entrega do objeto do contrato, 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.

13.8. 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.

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

13.9.1. Advertência, no caso de infrações leves;

13.9.2. Multa de até 10% (dez por cento):

13.9.2.1. Sobre o valor do item do qual participou a licitante, se a infração ocorrer durante a licitação;

13.9.2.2. Sobre o valor do contrato, se a infração for ao contrato.

13.10. 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.

13.11. Quaisquer multas aplicadas deverão ser recolhidas junto ao órgão competente no prazo de até 10 (dez) 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 da licitante.

13.12. As multas devidas e /ou prejuízos causados à contratante serão deduzidos da garantia.

13.13. 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.

13.14. As sanções descritas no subitem 13.1 também se aplicam aos integrantes do Cadastro de Reserva, em Pregão que, convocados, não honrarem o compromisso assumido sem justificativa ou com justificativa recusada pela Administração Pública.

13.14.1. As sanções serão registradas no Cadastro Central de Fornecedores do Estado de Mato Grosso do Sul - CCF/MS.

14. ESTIMATIVA DE CUSTOS E PREÇOS REFERENCIAIS

14.1. A definição e documentação da estimativa de custos e preços referenciais foram baseadas no levantamento de preços praticados no mercado, conforme Anexo III.

14.2. Não há viabilidade para formação de consórcios, visto que a estrutura da solução é única, não cabendo tal formação para fornecimento de objeto uno e indivisível.

15. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

15.1. Esta licitação correrá por conta da seguinte Dotação Orçamentária:

15.1.1. Funcional Programática: 06.122.0013.4116.0002 – Documentos

15.1.2. Unidade Orçamentária/DETRAN-MS: 310201

15.1.3. Fonte: 0240000000

15.1.4. Elemento de Despesa: 33904095 – Manutenção Conservação de Equipamentos de Processamento de Dados

16. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

16.1. O julgamento das propostas será efetuado por “MENOR PREÇO POR ITEM”

17. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

17.1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

17.1.1. A Contratada deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços ora demandados, devendo ser comprovado através da apresentação de atestados de capacidade técnica conforme abaixo:

17.1.1.1. Atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por entidade da Administração Federal Direta ou Indireta e ou empresas privadas, que comprove, de maneira satisfatória, a execução de serviços técnicos especializados de suporte e manutenção, em ambientes similares ao deste edital, ou seja, plataforma de processamento e comunicação em ambientes mainframe e microinformática, por um prazo não inferior a 3 (três) anos consecutivos em ambientes similares ao deste edital em quantidade e equipamentos até 50% (cinquenta por cento) da quantidade anual estimada para esta contratação;

17.1.1.2. Atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por entidade de administração federal direta ou indireta e ou empresas privadas, que comprove a execução de serviços

técnicos especializados de suporte e manutenção em ambientes similares ao deste edital em quantidade e equipamentos até 50% (cinquenta por cento) da quantidade anual estimada para esta contratação.

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

17.1.3. A exigência pela apresentação de atestado técnico descrito, se faz necessária para resguardar a administração pública no sentido de garantir a execução do contrato e consequentemente atender as demandas do Órgão. Vale ressaltar também que tal exigência não compromete a competitividade do certame.

17.1.4. A licitante poderá apresentar tantos atestados de capacidade técnica quantos julgar necessários para comprovar que já forneceu objeto semelhante ao deste certame, destacando-se a necessidade desses atestados demonstrarem que o interessado forneceu anteriormente, no mínimo 50% do quantitativo solicitado no presente certame.

17.1.5. A licitante deverá apresentar na fase de habilitação declaração de disponibilidade profissional conforme Anexo II e os atestados mencionados no item 17.

17.2. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA

17.2.1. Como critério de habilitação, quanto à qualificação econômico-financeira, adota-se o Índice de Solvência Geral que deve ser maior a 1,0.

17.2.2. 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.

17.2.3. Referida capacidade financeira não diz respeito apenas ao cumprimento contratual, mas também a suportar possíveis atrasos no pagamento.

17.2.4. 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.

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

17.2.6. 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).

17.2.7. 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.

17.2.8. Assim temos como Solvência Geral (SG):

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não-Circulante}} > 1$$

17.2.8.1. 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.

17.2.8.2. Ainda, caso as empresas não atingirem o índice acima previsto, poderá comprovar capital mínimo ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor referente ao (s) lote (s) que esteja apresentando proposta, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta de preços, na forma da lei, de acordo com os §§ 2º e 3º do artigo 31 da Lei nº. 8.666/93.

17.2.8.3. 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. ”

17.2.9. Assim, optamos pela indicação de capital mínimo ou valor do patrimônio líquido de 10% (dez por cento), em virtude de a exigência em porcentagem em grau máximo proteger as contratações efetuadas por este Estado.

18. VISITA TÉCNICA

18.1. As proponentes poderão efetuar visita prévia nas dependências da Diretoria de Tecnologia da Informação – DIRTI no DETRAN-MS, situada na Rod. MS-80, Km 10, S/N - Conj. José Abrão, Campo Grande – MS, verificação do ambiente onde os serviços serão realizados;

18.2. A visita poderá ser realizada em até 01 (um) dia útil anterior ao dia da abertura do certame;

18.3. A visita junto a Diretoria de Tecnologia da Informação – DIRTI poderá ser agendada pelo telefone (67) 3368-0351, e-mail dirti@detran.ms.gov.br, no horário das 07h30min às 13h00min, de segunda a sexta-feira. Na ocasião será emitido o Atestado de Vistoria Técnica, o qual deverá ser apresentado na data da abertura da licitação;

18.4. Considera-se de grande relevância a realização da visita, visto que propicia ao proponente o exame, a conferência e a constatação prévia de todos os detalhes e características técnicas do objeto, para que o mesmo tome conhecimento de tudo aquilo que possa, de alguma forma, influir sobre o custo, preparação da proposta e execução do objeto, de forma que a falta de conhecimento das condições do objeto, não será utilizada para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avenças técnicas ou financeiras;

18.5. Caso não haja interesse das empresas participantes da licitação na Visita Técnica, apresentar uma DECLARAÇÃO de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes a natureza do objeto ora licitado e assim total responsabilidade, de forma que a falta de conhecimento das condições do objeto, não será utilizada para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avenças técnicas ou financeiras.

18.6. A Declaração de não interesse na Visita Técnica (modelo Anexo IV) ou o Atestado de Visita Técnica (modelo Anexo V), deverá ser juntado aos documentos de proposta.

19. PLANILHA DE CUSTOS

19.1. O licitante quando do envio de sua proposta, deverá anexar planilha de custos condizente com o valor da proposta (fase de proposta) – anexo VI.

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

20. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS COMUNS

20.1. 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.

21. SUSTENTABILIDADE

21.1. A Fornecedora da solução deverá fornecer, no ato da assinatura do contrato a ser formulado, o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos ou Declaração de Sustentabilidade Ambiental, comprovando a correta destinação dos cartuchos/toners/kit de manutenção e peças descartadas de acordo com a Lei 12.305/10 e Decreto Municipal nº 11797/12

21.1. Todos os descartes deverão ser realizados pela Empresa a ser contratada, segundo as recomendações normativas sobre o assunto, dando um fim responsável a tais materiais de tal forma que cause o menor impacto possível, de acordo com as boas práticas de preservação do meio ambiente e em cumprimento à Lei Federal 12.305/2010.

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

22.1. 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.

22.2. Após a realização de pesquisa de preços, providenciada pelo setor específico da Superintendência de Gestão de Compras e Materiais, é conhecida a média de preços do Item. Assim, caso o valor médio 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 a média 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 (bens divisíveis).

22.3. 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.

- 22.4.** No processo em tela, não há a possibilidade de aplicação do benefício de reserva de cota à 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.
- 22.5.** Por esta razão optamos pela não aplicação das regras da Lei Complementar n. 123 de 14 de dezembro de 2006, quanto a reserva de cota à ME/EPP.

23. FRAUDE E CORRUPÇÃO

23.1. 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.

23.2. Para os propósitos do subitem 23.1, definem-se as seguintes práticas:

23.2.1. **“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;

23.2.2. **“prática fraudulenta”**: a falsificação ou omissão dos fatos, com o objetivo de influenciar o processo de licitação ou de execução de contrato;

23.2.3. **“prática conluída”**: esquematizar ou estabelecer um acordo entre dois ou mais licitantes, com ou sem o conhecimento de representantes ou prepostos do órgão licitador, visando estabelecer preços em níveis artificiais e não-competitivos;

23.2.4. **“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

23.2.5. **“prática obstrutiva”**: 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 atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

23.3. 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.

Processo nº 31/ 704.364/2020
Data: /08/2021 Fls.
Rubrica: *Joelma*

23.4. 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.

24. ASSINATURAS

Campo Grande MS, 20 de Junho de 2021.

Robson Danilo Antunes Lui
Técnico em Tecnologia da Informação
Matrícula 105471021

Rodrigo Giatti Sodré
Assistente de Atividades de Trânsito
Matrícula 74703023

Aprovado em: _____ / _____ / _____

Gustavo Alcântara de Carvalho
Diretor de Administração e Finanças -
Ordenador de Despesas – Portaria “P” Detran nº 192/20
DETRAN/MS

