

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

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

1.1. Contratação de empresa especializada para a locação, implantação e operação de Sistema Interativo de Tele atendimento do Detran – MS, permitindo a interligação de sua sede como as unidades remotas (Agências), incluindo, recursos tecnológicos, para atender as necessidades do Detran – MS pelo período de 12 meses.

1.1.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS:

1.1.1.1. A fornecedora da solução deverá instalar e prestar serviços de manutenção nos equipamentos e softwares descritos neste documento, a fim de suportar recursos necessários para a realização dos serviços de comunicação da Sede do Detran e das unidades do interior (Agências).

1.1.1.2. O serviço deverá funcionar de forma centralizada na Sede do DETRAN-MS, em Campo Grande, para o ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, sendo que para alguns municípios a comunicação se dará através de Unidades Remotas permitindo a comunicação entre os mesmos via VOIP;

ITENS					
ITEM	CÓD.	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QTDE.	PERÍODO
1	0009008	Locação de equipamentos de TIC (tecnologia da informação e comunicação) e softwares, conforme Termo de Referência.	1 mês	12	1 ano

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

2.1. Contratação de empresa especializada para a locação, implantação e operação de Sistema Interativo de Tele atendimento DETRAN - MS, permitindo a interligação de sua rede com as unidades remotas (Agências), incluindo, recursos tecnológicos, para atender as necessidades do DETRAN MS pelo período de 12 meses.

3. JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

3.1. O Departamento Estadual de Trânsito de Mato Grosso do Sul – DETRAN/MS é vinculado à Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública -SEJUSP/MS, sendo o órgão máximo executivo de trânsito, responsável pelo registro de veículos e de condutores, conforme prevê a Lei 9.503, de 1997, do Código de Trânsito Brasileiro - CTB, que regulamenta o Sistema Nacional de Trânsito - SNT.

3.2. A rigor, os serviços de telefonia são essenciais e imprescindíveis para ao desenvolvimento das atividades do órgão. Elas atendem não só a necessidade permanente de comunicação entre as pessoas que integram a própria administração, bem como a comunicação entre os membros da administração e o público externo em geral. Sendo também, um canal de divulgação de informações e de prestação de serviços aos usuários.

3.3. Para o atendimento dessas necessidades com eficácia e eficiência se faz necessário uma solução integral, de forma que também possibilite para a administração a gestão de custos assim como, a permanente busca pela melhoria da produtividade e da qualidade dos processos de comunicação, além de mantê-la segura, estável e com tecnologia de ponta.

3.4. Tendo em vista que o DETRAN-MS possui uma demanda expressiva de serviços de disseminação de informação e que o mesmo é constante e permanente, considera-se este serviço de natureza contínua.

3.5. Diante do exposto, o processo em tela visa a contratação de empresa especializada na prestação dos serviços mencionados com o intuito de garantir a qualidade e continuidade dos serviços do DETRAN-MS e tendo em vista que o atual contrato desta natureza encerrar-se-á em 23/12/2021.

4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

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

4.1.1. A fornecedora da solução deverá instalar e prestar serviços de manutenção nos equipamentos e softwares descritos neste documento, a fim de suportar recursos necessários para a realização dos serviços de comunicação da Sede do Detran e das unidades do interior (Agências).

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

4.1.2. O serviço deverá funcionar de forma centralizada na Sede do DETRAN-MS, em Campo Grande, para o ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL, sendo que para alguns Municípios a comunicação se dará através de Unidades Remotas permitindo a comunicação entre os mesmos via VOIP;

4.1.3. Ressalta-se que os serviços elencados a seguir, foram baseados em necessidades mínimas que garantem conformidade de soluções existentes de mercado.

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

4.2.1. PLATAFORMA DE VOZ (Sede DETRAN – Campo Grande – MS):

4.2.1.1. 01 (uma) Plataforma de Voz que integre numa única plataforma, internamente, para a Sede do Órgão, em Campo Grande-MS, com as seguintes características técnicas mínimas:

4.2.1.2. A Plataforma de Voz deve obedecer ao que estabelece as normas vigentes no que diz respeito às características funcionais básicas, às características técnico-operacionais e os demais normativos citados no texto que se segue, no que for aplicável;

4.2.1.3. Todos os equipamentos (hardware) e programas (software), devem ser fornecidos com o “release” mais atual disponível no Brasil;

4.2.1.4. Os equipamentos devem ser novos e de primeiro uso;

4.2.1.5. A Plataforma de Voz deve possuir Certificado de Homologação junto à ANATEL. O certificado deve ser apresentado junto com a proposta; tendo em visto, o Regulamento de Avaliação da Conformidade e de Homologação de Produtos para Telecomunicações, aprovado pela Resolução nº 715, de 23 de outubro de 2019, estabelece que a emissão do documento de homologação é pré-requisito obrigatório para fins de comercialização e utilização de produtos para telecomunicações no Brasil.

4.2.1.6. A Plataforma de Voz deve empregar tecnologia IP;

4.2.1.7. Possuir uma interface Ethernet para conexão do equipamento a uma LAN via

protocolo TCP/IP, permitindo o gerenciamento, configuração e operação da central de qualquer ponto desta rede;

4.2.1.8. A Plataforma de Voz deve permitir a comutação na comunicação de voz e dados, com a interligação entre os recursos computacionais existentes na área de informática e as conexões com as redes públicas de comunicações de voz e dados;

4.2.1.9. A plataforma de voz deve permitir que a sua configuração seja realizada através de uma interface gráfica;

4.2.1.10. O sistema deve possuir memória em flash para recarga automática dos programas e dados quando necessário;

4.2.1.11. O plano de numeração dos ramais deve ser fechado, composto por no mínimo 06 (seis) dígitos;

4.2.1.12. A Plataforma de Voz deve possibilitar toques distintos e instantâneos nas chamadas internas ou externas para os ramais;

4.2.1.13. A Plataforma de Voz deve possuir um sistema de armazenamento de dados, para que, em caso de falta de energia, os dados referentes às ligações realizadas não sejam perdidos;

4.2.1.14. O sistema proposto deve possuir Softswitch com Servidor SIP para registro dos dispositivos IP;

4.2.1.15. O sistema de telefonia IP deve suportar, no mínimo, os Codecs G.711, G.723 e G.729, além do protocolo SIP;

4.2.1.16. O sistema proposto deve possuir mecanismos de supressão de silêncio, de modo a otimizar a banda de transmissão de voz;

4.2.1.17. Deve suportar a classificação de pacotes (QoS) baseada no padrão DiffServ;

4.2.1.18. A comunicação VoIP, entre a plataforma e seus dispositivos IP, deverá utilizar-se do protocolo TLS (Transport Layer Security), como forma de tornar confidencial suas comunicações. Neste cenário tanto a plataforma quanto os dispositivos VoIP ofertados deverão possuir suporte ao recurso de criptografia. A solução deve possuir a criptografia

no padrão AES 128 bits, e implementar criptografia TLS para sinalização e SRTP para voz;

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

4.2.1.19. Não serão aceitas Centrais Telefônicas baseadas ou derivadas da solução de código aberto, conhecida como Asterisk ou qualquer outra de código aberto. Não poderá ter parte do seu código derivado do Asterisk e/ou freeswitch e/ou qualquer outro software de código aberto; este tipo de restrição impede o fornecimento de “emuladores” de centrais telefônicas.

4.2.1.20. A solução VoIP deve utilizar o protocolo SIP, atendendo, no mínimo, os seguintes serviços:

4.2.1.21. Definition of the Differentiated Services Field (DS Field) in the IPv4;

4.2.1.22. SIP SDP;

4.2.1.23. Assured Forwarding; Expedited Forwarding;

4.2.1.24. Transporte de DTMF no RTP;

4.2.1.25. SIP INFO;

4.2.1.26. CNG – Ruído de Conforto;

4.2.2. FACILIDADES:

4.2.2.1. Todos os sistemas deverão pertencer à mesma família de equipamentos, sendo que todos os terminais e aplicativos deverão ser comuns a todos os sites (Sede Detran-MS e unidades do interior);

4.2.2.2. Possibilidade de entroncamento com a central pública através de sinalização CAS R2, ISDN, IP ou analógica, sem a necessidade de conversores de protocolos externos.

4.2.2.3. Deverá possuir correio de voz já incorporados ao sistema, através de placa interna a central com capacidade mínima de 4 acessos simultâneos, sem a necessidade de utilização de microcomputadores do tipo PC;

- 4.2.2.4.** Deverá possuir atendedor automático já incorporados ao sistema, sem a necessidade de utilização de microcomputadores do tipo PC, com árvore de busca até vinte níveis.
- 4.2.2.5.** Deverá possuir gateways E1, FXO, FXS e digital.
- 4.2.2.6.** Deverá possuir sistema de energia duplicada integrado ao chassi do sistema alimentado por energia AC 100 a 240 VAC. Para caso de gateways ou Servidores remotos usar gabinetes com alimentação AC individual.
- 4.2.2.7.** O servidor e gateways devem permitir serem instalados em rack de 19" compartilhando o sistema de energia e ou serem instalados individualmente em algum ponto da rede ethernet usando como conexão apenas esta porta.
- 4.2.2.8.** Possuir servidor duplicado operando na condição de master e slave local ou remoto, o servidor deverá possuir no mínimo duas portas de 1 gigabit ethernet.
- 4.2.2.9.** O sistema deverá permitir sites remotos com todas as facilidades do site principal e compartilhando as mesmas licenças do site principal.
- 4.2.2.10.** No caso de falha de link ethernet os sites remotos deverão permanecer operando se utilizando das licenças do site central por período mínimo de 40 dias.
- 4.2.2.11.** A central deverá possibilitar um plano de numeração de no mínimo 6 (seis) dígitos;
- 4.2.2.12.** O sistema deverá possuir capacidade final de no mínimo 2100 usuários, pelo simples acréscimo de gateways e licenças, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos.
- 4.2.2.13.** O sistema deve permitir acesso remoto, que permita realizar programações, diagnósticos e manutenções de forma remota via IP.
- 4.2.2.14.** Possuir função DAC (Distribuição Automática de Chamadas) intrínseca ao sistema.
- 4.2.2.15.** A função DAC pode ser acessada pelo supervisor via WEB.

4.2.2.16. Bilhetagem, armazenamento dos números externos discados com informações de tempo da chamada, usuário, horário, data. Enviar para sistema de tarifação externo através de porta TCP ou serial.

4.2.2.17. Permitir a utilização de mesa de telefonista baseada em microcomputador tipo PC, com facilidades de status de troncos e ramais.

4.2.2.18. Permitir conexão inteligente entre a central telefônica e o computador através da CTI.

4.2.2.19. Permitir a utilização de aplicativo CTI para a gestão de chamadas para vários tipos de terminal, apresentando o status de presença de cada terminal monitorado, IP, digital.

4.2.2.20. O equipamento deverá permitir montagem em rack de 19”, não sendo aceito gabinetes do tipo desktop normalmente utilizado para microcomputadores.

4.2.2.21. Permitir a implantação de entroncamento IP SIP e H323

4.2.2.22. Possuir no mínimo 8 salas de áudio conferência com até 32 participantes, o acesso a sala deverá requerer a discagem do número da sala e de uma senha do usuário. Os usuários podem ser internos ou externos.

4.2.2.23. Sistema deverá possuir aplicação de UC&C intrínseca;

4.2.2.24. Possuir funções de presença

4.2.2.25. Possuir função vídeo chamada.

4.2.2.26. Cliente de UC para PCs Windows com vídeo e possibilidade de funções de presença (visualização de status) dos terminais analógicos, digitais e IPs.

4.2.2.27. Cliente de UC para smartphone android e IOS com vídeo e possibilidade de funções de monitoramento (visualização de status) dos terminais analógicos, digitais e IPs e dos clientes de UC.

4.2.2.28. O cliente de UC deverá permitir o envio de mensagem para outros clientes de UC e terminais compatíveis.

- 4.2.2.29.** Sistema de UC&C deverá possuir cliente sem a função voz para ser usado junto a dispositivo como ramais desktops;
- 4.2.2.30.** O cliente de UC deve visualizar o status de outros clientes de UC, ramais digitais, analógicos e IPs.
- 4.2.2.31.** Os clientes de UC devem estabelecer chamadas com vídeo entre si e com terminal de videoconferência IP.
- 4.2.2.32.** Possuir no mínimo quatro grupos de voicepaging interno, com envio de mensagens para todos os tipos de dispositivos de usuários, inclusive terminais analógicos.
- 4.2.2.33.** Possuir Rota de Menor Custo: seleção automática da rota de operadora mais econômica disponível na rede;
- 4.2.2.34.** Deverá implementar temporização de chamadas por tipo de ligação;
- 4.2.2.35.** Permitir funcionalidade de UC&C para salas de vídeo web com até seis participantes. Neste caso devido ao processamento poderá ser implantado em servidor externo.
- 4.2.2.36.** A funcionalidade de UC&C externo deve ser centralizado e atender a sites remotos.
- 4.2.2.37.** A funcionalidade UC&C externo deve permitir, chat, chat em grupo, sala de aula, compartilhamento de documentos, transferência de arquivos.
- 4.2.2.38.** O sistema deve permitir mensagens de boas-vindas e espera em fila.
- 4.2.2.39.** Possuir quatro tipos de status, normal, redirecionamento, noturno e feriados.
- 4.2.2.40.** Possuir funcionalidade de transposição de NAT para usuários se registrem através da internet.
- 4.2.2.41.** Possuir informações de análise de tráfego.
- 4.2.2.42.** Possuir no mínimo dois protocolos para ramais IPs, um obrigatoriamente deverá ser SIP.

4.2.2.43. Permitir no mínimo as seguintes categorias de ramais:

4.2.2.43.1. Restritos - com direito a efetuar automaticamente apenas ligações para outros ramais do sistema (ligações internas).

4.2.2.43.2. Semi-restritos - com direito a efetuar chamadas internas automaticamente e ligações externas com o auxílio de operadora.

4.2.2.43.3. Privilegiados - com direito a efetuar chamadas internas e externas locais automaticamente, porém bloqueadas ao tráfego interurbano e internacional.

4.2.2.43.4. Especiais - com direito a efetuar chamadas internas, externas e interurbanas, exceto internacionais.

4.2.2.43.5. Preferenciais - com direito a efetuar qualquer tipo de ligação, inclusive internacional.

4.2.2.43.6. Prioritários - com características semelhantes às da categoria preferencial, acrescida da faculdade de intercalar chamadas internas ou externas, com sinalização acústica aos ramais intercalados. Deverá ter, caso o sistema telefônico assim o permita, a possibilidade de, independentemente da categoria designada ao ramal, permitir-lhe ou não, o acesso a “tie-lines” ou serviços especiais.

4.2.2.44. Uso de aparelhos decádicos e multifrequências;

4.2.2.45. Enviar nome e número via protocolo FSK ou DTMF;

4.2.2.46. Redirecionamento de chamadas em caso de ocupado e em caso de não atendimento;

4.2.2.47. Rechamada sobre ramais livres ou ocupados;

4.2.2.48. Captura de chamada individual ou em grupo;

4.2.2.49. Discagem abreviada externa disponível para todos os ramais (agenda abreviada central para no mínimo 1.000 números);

4.2.2.50. Possuir a funcionalidade de um mesmo número para no mínimo 20 dispositivos, estes dispositivos podem ser terminais analógicos, digitais, IP e clientes UC&C. Podendo tocar todos simultaneamente.

4.2.2.51. Cadeado eletrônico nos terminais digitais e analógicos;

4.2.2.52. Suporte a fax sobre IP Padrão T38;

4.2.2.53. Serviço Noturno;

4.2.2.54. Permitir a um usuário utilizar em qualquer ramal, através de um código de autorização e de acordo com a sua categoria de serviço, as facilidades disponíveis no seu ramal. O retorno do ramal utilizado à sua categoria de serviço normal deverá ser feito automaticamente após a reposição do monofone no gancho;

4.2.2.55. Permitir a facilidade de Discagem Direta a Ramal (DDR);

4.2.2.56. Possuir a função "DISA". O usuário poderá discar para a central e através de um código de autorização (senha) de usuário, gerar ligações externas (Locais, DDD e DDI). A ligação é tarifada na própria central e não na residência do usuário.

4.3. TRANSFERÊNCIA:

4.3.1. Externa - Permitir que todos os ramais, exceto aqueles categorizados como restritos, possam transferir ligações externas sem o auxílio da operadora.

4.3.2. Interna - deverá ser possível a todos os ramais a transferência de ligações internas e/ou externas a outros ramais.

4.3.3. Siga-me - O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário, possam ser encaminhadas para qualquer outro aparelho telefônico, interno ou externo;

4.3.4. Possuir a funcionalidade de ramal móvel, esta facilidade deve permitir fazer e receber ligações através de seu celular via o sistema Central, podendo no caso de chamadas de entrada tocar simultaneamente com seu dispositivo de mesa;

4.3.5. O hardware e software para comunicação IP entre os sites deve atender a necessidade de cada local obedecendo a tabela de capacidades.

4.3.6. Todos terminais e aplicativos devem de ser do mesmo fabricante.

4.4. CONSOLE DE TELEFONISTA

4.4.1. A Fornecedora da solução deverá disponibilizar um Console de Telefonista, baseado em microcomputador PC com monitor que atenda as seguintes especificações mínimas:

4.4.2. O Console da Telefonista deve possuir interface gráfica amigável que permita o controle visual dos diferentes estados dos terminais telefônicos, sejam eles analógicos, digitais ou IP;

4.4.3. Possuir software agenda para no mínimo 1500 números;

4.4.4. Transferência de chamadas de entrada não DDR para posição de operador;

4.4.5. Retenção em fila para chamadas de entrada não DDR, quando não for possível aos operadores atendê-la imediatamente;

4.4.6. Sinalização visual das chamadas, permitindo o atendimento seletivo de ligações internas, externas;

4.4.7. Identificação dos números entrantes “chamadores” na fila da telefonista;

4.4.8. Transferência das Chamadas de entrada pela telefonista, com ou sem anúncio;

4.4.9. Configuração de Ramais (Permissões e Bloqueios);

4.4.10. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de operação da telefonista;

4.4.11. Chamadas em Espera – O ramal deve ter a opção de configuração de chamada em espera. Quando a telefonista transferir uma chamada para um ramal e este estiver ocupado, o sistema emite música padrão. Assim que o ramal desocupar a chamada é atendida;

4.4.12. Retorno Automático à Mesa – a telefonista deve ser conectada automaticamente ao assinante externo quando o ramal não atender a chamada ou

estiver ocupado após um intervalo de tempo programável, por ramal, contados a partir da transferência da ligação externa ao ramal;

4.4.13. Intercalação pela Telefonista – deve ter a possibilidade de intercalação, compartilhando a chamada em curso e, avisando ao ramal da urgência da chamada externa. Um sinal de advertência deverá ser transmitido ao circuito de conversação do ramal antes da telefonista entrar no mesmo, a fim de advertir os interlocutores;

4.4.14. Retorno de Ligação à Telefonista (chamada em cadeia) – a critério da telefonista, deve ser possível fazer com que uma ligação retorne à mesma para que seja reencaminhada a outro ramal;

4.4.15. Seleção dos Ramais – o console da telefonista deve ser provida de sistema tanto para a seleção de ramais quanto para a discagem de ligações externas. Este sistema pode ser via teclado ou através de telas no computador;

4.4.16. Repetição do Último Número Discado – A mesa de telefonista deve estar preparada para efetuar chamada repetindo o último número discado;

4.4.17. Serviço Noturno – As ligações entrantes para o ramal chave do PABX devem ser transferidas automaticamente para um ramal, um grupo de ramais ou para uma mensagem de, pelo menos, 1 (um) minuto a ser escolhida pela telefonista. Esta configuração deve ser efetuada pelo administrador no ambiente de configuração do sistema;

4.4.18. Controle de Ligações Não Atendidas – ligações não atendidas pela telefonista, após 20 (vinte) segundos, no mínimo, devem ser redirecionadas para um ramal predeterminado;

4.4.19. A console de telefonista deve ter a capacidade de criar e monitorar as salas de áudio-conferência.

4.4.20. A console de telefonista deverá ter a capacidade de estabelecer chamadas de vídeo com os clientes de softphone e videofones.

4.5. FUNCIONALIDADE DE GERENCIAMENTO E MANUTENÇÃO

4.5.1. O Sistema de Gerenciamento deverá possuir uma interface web;

4.5.2. O Sistema de Gerenciamento e Manutenção deve permitir, pelo menos, as seguintes funções:

4.5.2.1. Configuração das facilidades de ramais;

4.5.2.2. Configuração de Ramais (Permissões e Bloqueios);

4.5.2.3. Cadastramento de senhas e contas;

4.5.2.4. Efetuar programações de grupos de ramais, bloqueios e música de espera;

4.5.2.5. Bloqueio de chamadas a cobrar, interurbanas e DDI;

4.5.2.6. Deve ser possível verificar, ativar ou desativar a função Chefe-Secretária para um ramal ou faixa de ramais e ainda cadastrar os números com acesso direto ao chefe sem passar pela secretária;

4.5.2.7. Sistema de login e senha para acesso ao ambiente de configuração do administrador.

4.6. CARACTERÍSTICAS E FUNCIONALIDADES DOS RAMAIS

4.6.1. Bloqueios – Permitir o bloqueio de ligações saintes, configurado por ramal de forma a bloquear ligações do tipo DDD, DDI. Permitir também o bloqueio de ligações entrantes a cobrar (DDC);

4.6.2. Busca em Grupo – Possibilidade de agrupar ramais, de tal forma, que o acesso a esse grupo possa ser feito através de um único número ou prefixo;

4.6.3. Cadeado Eletrônico – Permitir ao usuário de um ramal bloqueá-lo para efetuar chamadas externas, sendo permitido efetuar apenas chamadas internas (para ramal);

4.6.4. Captura de Chamadas – Permitir aos ramais dos sistemas capturar as chamadas (internas/externas) dirigidas ao seu grupo, ramais (específico ou qualquer), ou de outros grupos;

4.6.5. Código de autorização – Permitir ao usuário utilizar qualquer ramal do sistema, mesmo que este esteja bloqueado, utilizando seu código pessoal (conta e senha), o qual poderá ser constituído de 04 (quatro) até 16 (dezesesseis) dígitos;

- 4.6.6.** Conferência Interna/Externa – Permitir a conversação de, no mínimo, 04 (quatro) grupos com até 07 (sete) participantes;
- 4.6.7.** Consulta Normal/Interna/Externa – Permitir durante uma conversação, o ramal poderá efetuar consulta a outro ramal ou número externo sem que seja desfeita a ligação;
- 4.6.8.** Desvio de Chamadas Interna/Externa – Possibilidade de transferir automaticamente as chamadas destinadas a ramais em caso de ocupado ou não atendimento (imediate ou temporizada) para ramais, grupos, correio de voz, telefonista, etc;
- 4.6.9.** Formação de Grupo – Permitir que os ramais possam ser agrupados de tal forma que tenhamos, no mínimo, 30 (trinta) grupos.
- 4.6.10.** Função Chefe secretária – Permitir a transferência de uma determinada chamada para o ramal da secretária, caso esta seja destinada ao ramal do chefe. Deve ser possível cadastrar, pelo menos, 10 (dez) números, internos ou externos, os quais o ramal chefe poderá receber diretamente, sem passar pela secretária e que todos os outros continuam sendo atendidos por ela. Poderão ser configurados diversos chefes para uma ou mais secretárias, bem como diversas secretárias para um chefe;
- 4.6.11.** Função Estacionamento – Permitir ao usuário estacionar uma chamada. Deve ser previsto, no mínimo, 09 (nove) posições de estacionamento;
- 4.6.12.** Hot Line – Permitir ao usuário do sistema programar ramais para que quando forem retirados do gancho e permanecerem por um determinado tempo (previamente configurado) sem discar, gerem uma chamada para outro ramal ou telefone externo;
- 4.6.13.** Identificação do Número chamador (#A) – Permitir que o sistema identifique o número chamador (número de A), seja ele, interno ou externo;
- 4.6.14.** Intercalação – O sistema deve permitir que o ramal possa intercalar uma outra ligação em curso, caso todos os ramais envolvidos estejam habilitados;
- 4.6.15.** Não perturbe – Permitir interceptar as chamadas que o usuário não deseja atender temporariamente, desviando-as para uma mensagem pré-gravada;

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

- 4.6.16.** Pêndulo – Permitir o atendimento alternado de 02 (duas) ligações simultâneas. Durante uma conversação, o ramal deve receber uma sinalização acústica “beep” informando que uma segunda chamada poderá ser atendida, deixando a primeira chamada em espera;
- 4.6.17.** Rechamada automática – Permitir a rechamada automática, em caso de ocupado e não responde para ramais internos;
- 4.6.18.** Redirecionamento Automático – Possibilitar o redirecionamento das chamadas destinadas ao seu ramal (ocupado/não atende) para qualquer ramal pertencente ao PABX;
- 4.6.19.** Serviço Noturno – Permitir programar redirecionamento de chamadas dirigidas ao PABX durante a noite, sábados, domingos e feriados, para os ramais ou grupos que normalmente ficam habilitados para atender as chamadas;
- 4.6.20.** Siga-me – O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário possam ser encaminhadas para qualquer outro aparelho telefônico interno ou externo de forma automática;
- 4.6.21.** Sinalização Acústica – Sinalização que informa ao usuário quando este estiver ocupado, a existência de uma segunda chamada em curso;
- 4.6.22.** Backup de configuração – O equipamento deve possuir um sistema de backup de configurações, onde o operador, via sistema de gerenciamento, poderá realizar uma cópia de segurança com a configuração em uso;
- 4.6.23.** Sonorização Interna/Externa – Além de permitir a ativação de música de espera pré-gravada, o sistema deve possibilitar a gravação de mensagem para divulgação que pode ser feita pelo próprio cliente;
- 4.6.24.** Transferência Automática – Permitir a programação no próprio ramal da facilidade de transferência automática, em caso de ramal ocupado para outro ramal do PABX;
- 4.6.25.** Transferência Externa/Interna – Permitir que todos os ramais, possam transferir ligações internas e externas (desde que categorizados) com ou sem consulta ao ramal para o qual está sendo transferida a ligação;

4.6.26. Permitir que o usuário de um ramal possa trocar seu ramal de posição, superpondo suas configurações em um ramal do mesmo tipo. Este procedimento é realizado pelo próprio usuário digitando um comando no ramal de destino. Durante a operação do novo ramal, o anterior fica sem as configurações anteriores;

4.6.27. Divulgar o tempo estimado em fila de grupo DAC – Quando uma chamada entrar em fila de grupo, o sistema informará em intervalos de tempo, qual o tempo estimado para o atendimento;

4.6.28. Interface de Telefonia Pessoal – O sistema deve dispor de uma interface amigável (Web) que permita, aos usuários do ramal, configurar as programações de: siga-me, ações quando ramal estiver na condição de NR (Não Responde), ações quando ramal estiver na condição de Linha Ocupada, cadeado eletrônico, chamada em espera, despertador automático e não-perturbe;

4.6.29. Categorização de ramais (perfis de acesso) em função do horário – O sistema deve permitir categorizar ramais em função do horário. Com isso todos os acessos do ramal passam a ser configurados conforme um horário definido pelo administrador do sistema. Com a criação de perfis de acesso atrelados a faixas de horário deve ser possível inibir, por exemplo, a geração de chamadas fora do horário de expediente;

4.6.30. Deve ser possível criação de perfis de configuração, com a definição de atributos para chamadas entrantes (permissão ou bloqueio para acesso local, DDD, DDI) e para chamadas saíntes (permissão ou bloqueio para receber chamadas externas);

4.6.31. Lista de transferências por ramal – O sistema deve permitir a configuração, via interface de gerenciamento da plataforma, de uma lista de transferência de chamadas por ramal. As chamadas não atendidas, em caso de não responde (NR) ou ocupado (LO) serão transferidas de acordo com a lista indicada. Se até o final da lista a chamada não for atendida, ela deve ser direcionada para a telefonista. Tal facilidade evita que uma chamada destinada a um ramal específico (e este possui, por exemplo, uma transferência em caso de NR ou LO para um terceiro ramal) se perca no PABX, evitando que a chamada fique vinculada a configuração do ramal que recebeu a transferência, caindo em uma caixa postal de um terceiro ramal por exemplo;

4.7. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS SISTEMA DE GRAVAÇÃO

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

- 4.7.1.** A Fornecedora da solução deverá disponibilizar um SISTEMA DE GRAVAÇÃO, baseado em servidores que atenda as seguintes especificações mínimas:
- 4.7.2.** Deve permitir o gerenciamento remoto em tempo real das gravações via acesso web browser (navegador), possibilitando assim o acompanhamento do status das gravações fora do ambiente de trabalho;
- 4.7.3.** A programação do sistema de gravação deve ser realizada através de software, via interface de gerenciamento WEB;
- 4.7.4.** Deve possuir independência em relação ao sistema operacional, ou seja, o sistema de gravação deve funcionar em estações de trabalho com qualquer tipo de sistema operacional instalado, tais como: Windows 7 (ou superior) ou Linux;
- 4.7.5.** O sistema deve estar dimensionado para suportar gravação de áudio de chamadas na Plataforma de Voz com no mínimo 8TB de HD.
- 4.7.6.** O sistema deve possibilitar que a reprodução da gravação possa ser efetuada em qualquer ramal da Plataforma de Voz;
- 4.7.7.** Deve ser possível controlar o acesso às gravações;
- 4.7.8.** A consulta aos arquivos das gravações armazenadas no HD deve possuir, no mínimo, os seguintes filtros de consulta: data inicial, data final, grupos, ramal, descrição, origem ou destino das gravações;
- 4.7.9.** Deve disponibilizar estatísticas sobre o tempo médio de duração de chamadas externas e internas;
- 4.7.10.** Deve ser possível a programação e controle das gravações. A programação deve ser, no mínimo, por data de início/fim de gravação, com opção de gravação de chamadas entrantes e/ou saídas;
- 4.7.11.** Deve ser possível anexar dados à gravação (indexador), servindo assim para facilitar a recuperação futura do arquivo contendo a gravação.

- 4.7.12.** Deve permitir gravação de chamadas sob demanda e ou aleatória.
- 4.7.13.** Deve suportar gravação de no mínimo 08 sistemas de voz diferentes.
- 4.7.14.** Deve suportar no mínimo 2 sistemas de gravação para cada sistema de voz para fins de sobrevivência.
- 4.7.15.** Deve implementar gravação de chamadas criptografadas e ser capaz de reproduzir estas gravações.
- 4.7.16.** Possuir relatórios de auditoria para requisitos de conformidade e segurança.
- 4.7.17.** Permitir que as chamadas possam ser salvas e exportadas ou enviadas por e-mail como MP3.
- 4.7.18.** Permitir que a gravação seja armazenada no registro de contatos do Outlook ou CRM compatível.
- 4.7.19.** Permitir gravar cada conversa de voz e armazenar os arquivos em uma localização central.
- 4.7.20.** O sistema de backup deve ser disponibilizado através de uma interface de gerenciamento e operação WEB browser (navegador) amigável, possibilitando ao administrador consultar, cadastrar ou restaurar backups de dados em servidor externo;
- 4.7.21.** Deve ser fornecido todo o software necessário para prover o sistema de backup;
- 4.7.22.** O sistema de gravação deve suportar backup em pelo menos 3 servidores externos diferentes;
- 4.7.23.** O acesso à interface de gerenciamento e operação do sistema de backup deve ser controlado por um procedimento de login, desta forma, restringindo o acesso aos usuários habilitados através de senha;
- 4.7.24.** Deve oferecer a possibilidade de os resultados dos backups serem notificados por e-mail.

4.8. CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DOS APARELHOS TELEFÔNICOS DIGITAIS:

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

4.8.1. Deve possuir display gráfico de no mínimo 24 caracteres de resolução;

4.8.2. Deve possuir sistema de Viva-Voz;

4.8.3. Deve possuir função de Alta-Voz, ou seja, recepção no Viva-Voz e transmissão no monofone;

4.8.4. Deve possuir no mínimo 8 teclas programáveis com leds indicativos;

4.8.5. Deve permitir discagem por protocolo ou DTMF;

4.8.6. Deve permitir a utilização de monofone ou headset;

4.8.7. Deve possuir controles de volumes de recepção e transmissão para monofone, para Viva-Voz e headset;

4.8.8. Deve possuir controle de volume do ring;

4.8.9. Deve permitir configuração do tipo de ring;

4.8.10. Deve possuir led indicativo de correio de voz;

4.8.11. Deve possuir menu com opções dinâmicas de acordo com o contexto;

4.8.12. Deve permitir a visualização do número de "A" no display do aparelho digital com as indicações do nome e o número do chamador (desde que estes números estejam devidamente cadastrados na agenda;

4.8.13. Deve permitir atualização de software remotamente;

4.8.14. Deve possuir conexão à Central Telefônica através de um par de fios;

4.8.15. Deve possuir bloqueio do microfone (tecla MUTE).

4.9. SISTEMA DE SUPRIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA

4.9.1. A Fornecedora da solução deverá disponibilizar um sistema de alimentação baseado em no-break para a plataforma e servidores com funcionamento de no mínimo 4 horas no caso de falta de energia elétrica.

4.10. UNIDADES REMOTAS

4.10.1. Unidades Remotas, instaladas, configuradas e com o material necessário para tal, que integre em uma única plataforma internamente com as seguintes características mínimas:

4.10.1.1. Permitir a conexão de no mínimo 01 interfaces E1(30 canais), internos ao PABX com DDR;

4.10.1.2. Possuir gateway IP incorporados ao sistema.

4.10.1.3. Possuir interfaces Ethernet 10/100 Mbps.

4.10.1.4. Facilidade Rota de Menor Custo.

4.10.1.5. Permitir que em um mesmo ponto telefônico seja possível a substituição de um ramal digital por um ramal analógico e vice-versa, sem a necessidade de efetuar alteração no DG do equipamento, isto é, o circuito de ramal deverá ser híbrido;

4.10.1.6. Os terminais telefônicos digitais deverão ser com viva voz, display alfanumérico de cristal líquido (LCD) com indicação do número do assinante a (bina), tecla mute, controle de volume, teclas programáveis com led bicolor. Estes aparelhos deverão ser instalados um em cada unidade do interior;

4.10.2. As Unidades Remotas do Interior deverão ter no mínimo a seguinte configuração:

4.10.2.1. 1 E1 (Tronco Digital);

4.10.2.2. 1 Ramal Digital;

4.10.2.3. 15 Ramais Híbridos;

4.10.2.4. 4 Troncos Analógicos;

4.10.2.5. 4 Troncos SIP;

4.10.2.6. 2 clientes de comunicações unificadas (softphone) com suporte a vídeo, chat e presença para Desktop ou Mobile

4.10.2.7. Acesso a correio de voz 2 canais/1 hora;

4.10.2.8. Aparelhos telefônicos analógicos para serem distribuídos entre as unidades remotas deverão ter mínimo

2 volumes de campainha, 2 tipos de toque e funções: Flash, Rediscar e Mudo;

4.10.3. Menu de atendimento automático de chamadas;

4.10.4. Todas as Unidades Remotas deverão ser interligadas à Plataforma de Voz a ser instalada na Sede do DETRAN-MS.

4.10.5. O sistema deverá possuir capacidade final de no mínimo 100 usuários, pelo simples acréscimo de módulos e cartões, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos.

4.10.6. O sistema deve permitir acesso remoto, que permita realizar programações, diagnósticos e manutenções de forma remota via IP ou analógica (modem interno).

4.10.7. A fornecedora da solução deverá fornecer para cada unidade remota um sistema de energia com autonomia mínima de 2 horas de funcionamento no caso de falta de energia elétrica;

4.10.8. Possuir DAC (Distribuição Automática de Chamadas) intrínseca ao sistema, com as seguintes funções:

4.10.8.1. Distribuição cíclica e sequencial das chamadas

4.10.8.2. Distribuição por código digitado

4.10.8.3. Mensagem de boas vindas

4.10.8.4. Mensagem de espera em fila

4.10.8.5. Mensagem de informação da posição na fila

4.10.8.6. Permitir qualquer dispositivo como agente

4.10.8.7. O Supervisor DAC poderá visualizar via WEB os seguintes dados:

4.10.8.8. Ligações em fila

4.10.8.9. Agentes ocupados

- 4.10.8.10.** Tempo médio de fila
- 4.10.8.11.** Maior tempo em fila
- 4.10.8.12.** Média de tempo de ligação
- 4.10.8.13.** Total de ligações atendidas por agente
- 4.10.8.14.** Total de ligações perdidas por agente
- 4.10.8.15.** Média de tempo com ring por agente
- 4.10.8.16.** Média de tempo de duração de chamada por agente
- 4.10.8.17.** Possuir integração com Lync /Skype for business da Microsoft;
- 4.10.9.** O sistema deve desativar a energia de telefones TDM conectados em períodos pré-determinados, como à noite ou durante feriados. Garantindo assim uma economia no consumo. Além disso, o controle automático de energia para os telefones pode ser manual a partir da Web Admin.
- 4.10.10.** Bilhetagem, armazenamento dos números externos discados com informações de tempo da chamada, usuário, horário, data. Enviar para sistema de tarifação externo através de porta TCP ou serial.
- 4.10.11.** Sistema deverá possuir aplicação de UC&C intrinsecamente instalado, com funções de presença, chat, vídeo chamada.
- 4.10.12.** Permitir a utilização de mesa de telefonista baseada em microcomputador tipo PC, com facilidades de status de troncos e ramais.
- 4.10.13.** Permitir conexão inteligente entre a central telefônica e o computador.
- 4.10.14.** Permitir a utilização de aplicativo em PC para a gestão de chamadas para vários tipos de terminais, apresentando o status de presença de cada terminal monitorado, IP, digital.
- 4.10.15.** O equipamento deverá permitir montagem em rack de 19", não sendo aceito gabinetes do tipo desktop normalmente utilizado para microcomputadores.

4.10.16. Permitir a implantação de entroncamento IP SIP e H323.

4.10.17. Possuir no mínimo 6 salas de áudio conferência com até 12 participantes, o acesso a sala deverá requerer a discagem do número da sala e de uma senha do usuário.

4.10.18. Sistema deverá possuir aplicação de UC&C intrínseca;

4.10.19. Possuir funções de presença

4.10.20. Possuir função vídeo chamada.

4.10.21. Cliente de UC para PCs Windows com vídeo e possibilidade de funções de presença (visualização de status) dos terminais analógicos, digitais e IPs.

4.10.22. Cliente de UC para smartphone android e IOS com vídeo e possibilidade de funções de monitoramento (visualização de status) dos terminais analógicos, digitais e IPs e dos clientes de UC.

4.10.23. O cliente de UC deverá permitir o envio de mensagem SMS para outros clientes de UC e terminais compatíveis.

4.10.24. Sistema de UC&C deverá possuir cliente sem a função voz para ser usado junto a dispositivo como ramais desktops;

4.10.25. O cliente de UC deve visualizar o status de outros clientes de UC, ramais digitais, analógicos e IPs.

4.10.26. Os clientes de UC devem estabelecer chamadas com vídeo entre si e com terminal de videoconferência IP.

4.10.27. O Clientes de UC deve visualizar todas as mensagens recebidas do correio de voz e ouvi-las no próprio aplicativo.

4.10.28. Permitir funcionalidade de UC&C para salas de vídeo web com até seis participantes. Neste caso devido ao processamento poderá ser implantado em servidor externo.

- 4.10.29.** A funcionalidade de UC&C com servidor externo deve ser centralizado e atender a sites remotos.
- 4.10.30.** A funcionalidade UC&C com servidor externo deve permitir, chat, chat em grupo, sala de aula, compartilhamento de documentos, transferência de arquivos.
- 4.10.31.** Possuir no mínimo quatro grupos de voicemail interno, com envio de mensagens para todos os tipos de dispositivos de usuários, inclusive terminais analógicos.
- 4.10.32.** Possuir uma saída de voicemail a ser conectada a um sistema de som externo;
- 4.10.33.** Possuir Rota de Menor Custo: seleção automática da rota de operadora mais econômica disponível na rede;
- 4.10.34.** Deverá implementar temporização de chamadas por tipo de ligação;
- 4.10.35.** O sistema deve permitir mensagens de boas-vindas e espera em fila.
- 4.10.36.** O sistema deve possuir quatro tipos de status, normal, redirecionamento, noturno e feriados.
- 4.10.37.** Possuir funcionalidade de transposição de NAT que para usuários se registrem através da internet.
- 4.10.38.** Possuir informações de análise de tráfego
- 4.10.39.** Permitir integração com aplicativo de contact Center.
- 4.10.40.** Possuir no mínimo dois protocolos para ramais IPs, um obrigatoriamente deverá ser SIP.
- 4.10.41.** Permitir no mínimo as seguintes categorias de ramais:
- 4.10.41.1.** Restritos - com direito a efetuar automaticamente apenas ligações para outros ramais do sistema (ligações internas).

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

4.10.41.2. Semi-restritos - com direito a efetuar chamadas internas automaticamente e ligações externas com o auxílio de operadora.

4.10.41.3. Privilegiados - com direito a efetuar chamadas internas e externas locais automaticamente, porém bloqueadas ao tráfego interurbano e internacional.

4.10.41.4. Especiais - com direito a efetuar chamadas internas, externas e interurbanas, exceto internacionais.

4.10.41.5. Preferenciais - com direito a efetuar qualquer tipo de ligação, inclusive internacional.

4.10.41.6. Prioritários - com características semelhantes às da categoria preferencial, acrescida da faculdade de intercalar chamadas internas ou externas, com sinalização acústica aos ramais intercalados. Deverá ter, caso o sistema telefônico assim o permita, a possibilidade de, independentemente da categoria designada ao ramal, permitir-lhe ou não, o acesso a “tie-lines” ou serviços especiais.

4.10.42. Uso de aparelhos decádicos e multifreqüências;

4.10.43. Enviar nome e número via protocolo FSK ou DTMF;

4.10.44. Redirecionamento de chamadas em caso de ocupado e em caso de não atendimento;

4.10.45. Rechamada sobre ramais livres ou ocupados;

4.10.46. Captura de chamada individual ou em grupo;

4.10.47. Discagem abreviada externa disponível para todos os ramais (agenda abreviada central para no mínimo 1.000 números);

4.10.48. Possuir a funcionalidade de um mesmo número para até no mínimo 5 dispositivos, estes dispositivos podem ser terminais analógicos, digitais, IP e clientes UC&C. Podendo tocar todos simultaneamente.

4.10.49. Cadeado eletrônico nos terminais digitais e analógicos;

4.10.50. Suporte a fax sobre IP Padrão T38;

4.10.51. Serviço Noturno;

4.10.52. Permitir a um usuário utilizar em qualquer ramal, através de um código de autorização e de acordo com a sua categoria de serviço, as facilidades disponíveis no seu ramal. O retorno do ramal utilizado à sua categoria de serviço normal deverá ser feito automaticamente após a reposição do monofone no gancho;

4.10.53. Permitir a facilidade de Discagem Direta a Ramal (DDR);

4.10.54. Possuir a função "DISA". O usuário poderá discar para a central e através de um código de autorização (senha) de usuário, gerar ligações externas (Locais, DDD e DDI). A ligação é tarifada na própria central e não na residência do usuário;

4.11. TRANSFERENCIA:

4.11.1. Externa - Permitir que todos os ramais, exceto aqueles categorizados como restritos, possam transferir ligações externas sem o auxílio da operadora.

4.11.2. Interna - deverá ser possível a todos os ramais a transferência de ligações internas e/ou externas a outros ramais.

4.11.3. Siga-me - O sistema deve permitir que ligações destinadas ao ramal do usuário, possam ser encaminhadas para qualquer outro aparelho telefônico, interno ou externo;

4.11.4. Possuir a funcionalidade de ramal móvel, esta facilidade deve permitir fazer e receber ligações através de seu celular via o sistema Central, podendo no caso de chamadas de entrada tocar simultaneamente com seu dispositivo de mesa;

4.11.5. O hardware e software para comunicação IP entre os sites deve atender a necessidade de cada local obedecendo a tabela de capacidades.

4.11.6. Toda a conexão dos módulos de interfaces da Central deverá ser com conectores RJ45

4.11.7. Todos terminais e aplicativos devem ser do mesmo fabricante.

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

4.11.8. As funcionalidades do sistema devem ser comprovadas via documentação do fabricante indicando em que documento e página está a descrição das funcionalidades citadas acima;

4.11.9. Se a funcionalidade não puder ser comprovada via documentação, a funcionalidade poderá ser demonstrada em funcionamento no prazo de 15 dias.

4.12. DOS SERVIÇOS DE TARIFAÇÃO, AUDITORIA E LISTA TELEFÔNICA DOS RAMAIS:

4.12.1. Deverá ser executada pela FORNECEDORA DA SOLUÇÃO, os serviços de tarifação dos sistemas de telefonia, contemplado neste estudo, referente às ligações executadas pelos seus ramais, assim como, a disponibilização de relatórios específicos referentes a essa tarifação (através de acesso via “Web”) e com emissão e envio dos mesmos via e-mail para os fiscais determinados pelo Detran-MS.

4.12.2. Coleta de Dados (Bilhetagem): A coleta de dados (bilhetes) do sistema deverá ser realizada em horários a serem determinados posteriormente entre o Detran-MS e a empresa fornecedora da solução.

4.12.3. Deverá fazer parte da solução ofertada um software de tarifação que permita a tarifação centralizada da sede e das unidades remotas, possibilitando o acesso à Contratante, conforme sua determinação e necessidade, com as seguintes características mínimas:

4.12.4. Tarifação centralizada multi-site, multi-coleta, em banco de dados, com relatórios e gráficos acessíveis via Portal Web de acordo com os privilégios de acesso;

4.12.5. O sistema deve ser acessível através dos navegadores de internet Google Chrome ou Mozilla Firefox.

4.12.6. O sistema deve permitir que a sua interface seja personalizada, permitindo ao menos que sejam utilizados a logomarca e o papel de parede da instituição.

4.12.7. O sistema deve permitir múltiplas sessões para um único usuário.

4.12.8. O sistema deve permitir que seus relatórios sejam extraídos, ao menos para os formatos PDF, CSV, Microsoft Word e Microsoft Excel.

- 4.12.9.** O sistema deve permitir que o usuário identifique facilmente os parâmetros de sua conexão, bem como as informações de seu perfil.
- 4.12.10.** O sistema deve ser capaz de interoperar com outros sistemas por meio de padrões abertos de interoperabilidade, como XML, por exemplo.
- 4.12.11.** O sistema deve permitir que nas telas de listagem de registros, possa haver a combinação de buscas por uma ou mais colunas exibidas na lista.
- 4.12.12.** O sistema deve permitir que nas telas de listagem de registros, os registros possam ser ordenados, de forma crescente ou decrescente, por todas as colunas exibidas na lista.
- 4.12.13.** O sistema deve permitir que os usuários com permissão enviem mensagem para usuários específicos do sistema ou para todos os usuários.
- 4.12.14.** O sistema deve permitir que o usuário identifique facilmente a existência de novos avisos.
- 4.12.15.** O sistema deve permitir o gerenciamento de múltiplas empresas ou órgãos dentro de uma única instância.
- 4.12.16.** O sistema deve permitir que o próprio usuário altere a sua senha e controle, ao menos, a data da sua última alteração.
- 4.12.17.** O sistema deve permitir que seja definida uma data para expiração da senha de um determinado usuário.
- 4.12.18.** Caso a senha do usuário já tenha expirado, o sistema deve permitir o seu acesso e solicitar, obrigatoriamente, que o mesmo redefina a sua senha.
- 4.12.19.** Caso o usuário tenha esquecido ou extraviado sua senha, o sistema deve permitir que uma nova senha seja gerada e enviada ao e-mail cadastrado, e, ao acessar o sistema, solicitar, obrigatoriamente, que o mesmo redefina a sua senha.
- 4.12.20.** O sistema deve registrar em trilhas de auditorias todas as operações realizadas pelos usuários, incluindo a operação, as modificações feitas, a identidade do usuário e a data da operação.

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

4.12.21. O sistema deve permitir que sejam realizadas buscas nas trilhas de auditoria.

4.12.22. O sistema deve possuir todos os seus cadastros normalizados, de modo que existam poucas redundâncias de informação.

4.12.23. O sistema deve possuir cadastro de feriados, que devem ser utilizados para verificação de dias úteis.

4.12.24. O sistema deve permitir a personalização do cadastro de pessoas, sendo a configuração de preenchimento de documentos, endereço e telefone personalizada.

4.12.25. O sistema deve permitir o armazenamento de vários endereços e telefones no cadastro de pessoas.

4.12.26. O sistema deve sugerir um endereço a partir da busca do CEP nos cadastros de pessoa.

4.12.27. O sistema deve permitir o cadastramento das empresas que o sistema irá gerenciar.

4.12.28. O sistema deve permitir que no cadastro de empresas seja possível informar uma logomarca, de forma que os relatórios impressos sejam personalizados de acordo com a empresa selecionada.

4.12.29. O sistema deve permitir o cadastramento de unidades administrativas e operacionais relacionadas às empresas gerenciadas.

4.12.30. O sistema deve permitir que o usuário selecione a empresa com a qual irá trabalhar imediatamente após a sua autenticação.

4.12.31. O sistema deve permitir que o usuário alterne entre empresas sem que seja necessário sair do sistema.

4.12.32. O sistema deve permitir o cadastramento de funcionários.

4.12.33. O sistema deve permitir o vínculo de um funcionário com um usuário do sistema.

- 4.12.34.** O sistema deve gerenciar a lotação dos funcionários em seus departamentos, controlando ao menos o período de lotação do mesmo.
- 4.12.35.** O sistema deve disponibilizar, por meio de relatórios, a relação de funcionários, podendo ser filtrado somente os funcionários ativos de uma determinada empresa.
- 4.12.36.** O sistema deve disponibilizar, por meio de relatórios, a relação de funcionários lotados em um determinado departamento, podendo ser filtrado somente os funcionários ativos.
- 4.12.37.** O sistema deve possuir cadastro de localidades e tipos de recursos.
- 4.12.38.** O sistema deve possuir cadastro de horários tarifários
- 4.12.39.** O sistema deve possuir cadastro de tipos de unidades tarifária.
- 4.12.40.** O sistema deve possuir cadastro de unidades tarifárias, permitindo a personalização da fórmula utilizada para retarifação, podendo utilizar as variáveis Tarifa, Quantidade, Duração da Chamada, Valor do Bilhete, Tipo de Chamada e Degrau de Chamada.
- 4.12.41.** O sistema deve possuir cadastro de naturezas de serviços e cadastro de serviços de telefonia.
- 4.12.42.** O sistema deve possuir cadastro de centros de custo, possibilitando o relacionamento destes com os recursos que os compõem.
- 4.12.43.** O sistema deve possuir cadastro de faixa de número por centro de custo, para relacionamento automático.
- 4.12.44.** O sistema deve possuir cadastro de faixas de horário e grupos de contatos.
- 4.12.45.** O sistema deve possuir cadastro de localidades por DDD e DDI
- 4.12.46.** O sistema deve possuir cadastro de sites de gestão.
- 4.12.47.** O sistema deve possuir cadastro de operadora de telefonia

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

- 4.12.48.** O sistema deve possuir cadastro de contratos de serviços, permitindo que sejam relacionados à cada contrato, os centros de custo, recursos e serviços que o compõem.
- 4.12.49.** O sistema deve possuir cadastro de código de seleção de prestadoras.
- 4.12.50.** O sistema deve possuir cadastro geral de destinatários, incluindo blacklist.
- 4.12.51.** O sistema deve possuir cadastro de recursos.
- 4.12.52.** O sistema deve permitir o cadastramento e a configuração de centrais de telefonia.
- 4.12.53.** O sistema deve possuir importação manual de bilhetes.
- 4.12.54.** O sistema deve possuir agendamento para a retarificação dos bilhetes importados.
- 4.12.55.** O sistema deve possuir log de retarificação dos bilhetes.
- 4.12.56.** O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, resumo por data (analítico e sintético), podendo ser filtrado mês atual, mês anterior, data específica, central, origem (saintes, entrantes e internas), tipos de recursos (fixo ou celular) e localidade.
- 4.12.57.** O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, resumo por ramal (analítico e sintético), podendo ser filtrado mês atual, mês anterior, data específica, central, faixa de ramal, origem (saintes, entrantes e internas), tipos de recursos (fixo ou celular) e localidade.
- 4.12.58.** O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, resumo por centro de custo (analítico e sintético), podendo ser filtrado mês atual, mês anterior, data específica, central, centro de custo, origem (saintes, entrantes e internas), tipos de recursos (fixo ou celular) e localidades.
- 4.12.59.** O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, resumo por destinatário (analítico e sintético), podendo ser filtrado por mês atual, mês anterior, data específica, central, número destinatário, origem (saintes, entrantes e internas), tipos de recursos (fixo ou celular) e localidades.

4.12.60. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, resumo por grupo de ramal, podendo ser filtrado por mês atual, mês anterior, data específica, central e faixa de ramal.

4.12.61. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, resumo por centro de custo, podendo ser filtrado por mês atual, mês anterior, data específico, central e centro de custo.

4.12.62. O sistema deve disponibilizar um aplicativo coletor, instalado na infraestrutura local, responsável pela coleta e envio de bilhetes, de forma automatizada, através dos protocolos FTP e SFTP.

4.12.63. Deverá fazer parte da solução ofertada um software de auditoria de contas telefônicas, possibilitando o acesso à Contratante, conforme sua determinação e necessidade, com as seguintes características mínimas:

4.12.63.1. O sistema deve permitir a importação de faturas, ao menos nos formatos Febraban V2 e V3, e manter todos os seus registros.

4.12.63.2. O sistema deve permitir o agendamento da auditoria das faturas importadas.

4.12.63.3. O sistema deve disponibilizar o log de auditoria da fatura.

4.12.63.4. O sistema deve permitir a visualização da fatura na própria tela, sem a necessidade de impressão de relatórios.

4.12.63.5. O sistema deve permitir a consulta dos recursos contidos em cada fatura, através da própria tela, sem que seja necessário imprimir relatórios.

4.12.63.6. O sistema deve permitir o acompanhamento dos gastos por recurso, através da própria tela, sem que seja necessário imprimir relatórios.

4.12.63.7. O sistema deve permitir gerar solicitações para que os funcionários responsáveis pelos seus respectivos recursos, possam justificar suas faturas.

4.12.63.8. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatórios, a relação de serviços por período, podendo ser filtrado por fatura, serviço, ano e mês.

4.12.63.9. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatórios, a relação de serviços

indevidos por período, podendo ser filtrado por contrato de serviço, ano e mês.

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

4.12.63.10. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatórios, a fatura detalhada, podendo ser filtrado por fatura, contrato de serviço, recurso, ano e mês.

4.12.63.11. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a contestação da fatura (analítico e sintético), podendo ser filtrado por fatura, contrato de serviço, recurso, ano e mês.

4.12.63.12. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, um resumo dos custos por contrato de telefonia, podendo ser filtrado por contrato, ano e mês.

4.12.63.13. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, resumo por unidades tarifárias (analítico e sintético), podendo ser filtrado por contrato, unidade tarifária, ano e mês.

4.12.63.14. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a relação de ligações intrarede, podendo ser filtrado por fatura, recurso, ano e mês.

4.12.63.15. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a relação dos destinatários mais discados, podendo ser filtrado por contrato, fatura, ano e mês.

4.12.63.16. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a relação de destinatários em blacklist, podendo ser filtrado por contrato, fatura, ano e mês.

4.12.63.17. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, as ligações por funcionário, podendo ser filtrado por funcionário, ano e mês.

4.12.63.18. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, as ligações por departamentos (analítico e sintético), podendo ser filtrado por departamento, ano e mês.

4.12.63.19. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, os custos por centro de custo (analítico e sintético), podendo ser filtrado por contrato, centro de custo, ano e mês.

4.12.63.20. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a fatura detalhada por funcionário, podendo ser filtrado por fatura, recurso, ano e mês.

4.12.63.21. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a relação de descontos por funcionário, podendo ser filtrado por contrato, centro de custo, departamento, ano e mês.

4.12.63.22. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, os custos consolidados por centros de custo e descontos de funcionários, de forma que seja possível aferir o custo real de cada fatura, podendo ser agrupado por contrato, fatura, ano e mês.

4.12.63.23. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a evolução das auditorias, podendo ser filtrado por contrato e ano.

4.12.63.24. O sistema deve disponibilizar, por meio de relatório, a relação de consumo por recurso, podendo ser filtrado por centro de custo, departamento, ano e mês.

4.12.64. Atividades para a execução do serviço de tarifação:

4.12.64.1. Implantação.

4.12.64.2. Configuração dos coletores nas centrais

4.12.64.3. Treinamento de utilização para servidores designados.

4.12.64.4. Confecção de cadastros, usuários, dados de identificação tais como e-mail, nome, senha, setor, ramal, centro de custo, categorização de usuário, rotas de menor custo, plano tarifário por operadora que presta serviços ao Detran, custos de cada tipo de ligação e cadastramento de código contábil, bem como, a utilização das demais facilidades e emissão de relatórios existentes no sistema de tarifação descrito acima, a ser definidos entre as partes.

4.12.64.5. Coleta de dados, será realizada diariamente e disponibilizada conforme datas de corte a ser definida conforme contratos existentes com as operadoras de telefonia. Todas as informações relativas ao período de 30 dias das respectivas contas telefônicas com as operadoras, serão disponibilizadas via web para acesso aos usuários previamente cadastrados pelo Detran-MS.

4.12.64.6. Suporte e manutenção do sistema de tarifação e atualização para as versões mais recentes.

4.12.64.7. Execução de rotinas de backup, mantendo os dados armazenados pelo período mínimo de 12 meses.

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

4.12.65. O sistema deve disponibilizar uma lista telefônica, com nome do responsável, departamento e números de telefones, podendo ser filtrada por departamento e responsável que permita cadastro de permissão de uso, disponibilizando um formulário de recadastramento dos telefones utilizados por funcionário, podendo especificar ainda quais são as permissões de uso, além de também poder gerar uma senha automática para a utilização do telefone. Permitindo que após o recadastramento, os registros sejam validados e ainda, que possam ser exportados para os formatos CSV e XLS.

4.12.66. Executar os serviços de auditoria de contas emitidas pelas operadoras de telefonia fixa e móvel contratadas pelo Detran-MS, emitindo relatórios de toda e qualquer divergências, em até 10 dias após os recebimentos das contas das operadoras em questão, que deverão contemplar no mínimo:

4.12.66.1. Diferenças entre as tarifas cobradas e das tarifas acordadas com as operadoras de telefonia fixa e móvel, bem como, diferenças de degrau tarifário, cálculo do valor da chamada;

4.12.66.2. Resultado da análise por tipo de chamadas: local, móvel, DDD, DDI.

4.12.66.3. Reconciliação de Contas

4.12.66.4. Observação: Ficará a cargo do Detran-MS em disponibilizar os contratos de serviços prestados pelas operadoras de telefonia fixa e móvel para o levantamento dos serviços, valores e tarifas aplicadas.

4.13. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES PARA CONTRATAÇÃO

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

4.13.2. CAPACIDADES CENTRAL DE VOZ SEDE

CONFIGURAÇÃO	QUANTIDADE
Troncos Digitais E1	150
Troncos Digitais E1 – Tie-line	30
Ramais Analógicos	486
Troncos Analógicos	8
Ramais Digitais	40
Ramais IP	20
Telefones Digitais	40

Telefones IP	20
Softphone UC	20
Canais de Gravação	34
Canais de Voz IP	60

4.13.3. CAPACIDADES DAS UNIDADES REMOTAS E DEMAIS ITENS

Aparelhos telefônicos analógicos	256
Terminais telefônicos digitais	27

4.13.4. Os quantitativos levantadas quanto a capacidade de cada equipamento são os necessários para suportar o volume de ligações realizadas/recebidas pela instituição, conforme relatório em anexo (anexo I – Relatório de Ligações).

4.13.5. Outro relatório que compõe este levantamento é relatório de ramais ativos (anexo II) com o qual é definido o quantitativo de equipamentos necessários.

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

4.14.1. Deverão ser disponibilizados os serviços/produtos entre a SEDE DETRAN-MS localizada na Rodovia MS 80 Km 10, Saída para Rochedo, em Campo Grande-MS e Unidades Remotas listadas abaixo neste documento, através de comunicação por Troncos IP, devendo suportar ampliação futura mediante orçamento previamente autorizados pelo DETRAN, para atender outras localidades/Agências de Trânsito.

4.14.2. A Fornecedora da solução deverá interligar os equipamentos e os softwares objeto do certame;

4.14.3. Disponibilização dos recursos de Hardware e Software em tempo real, relatórios e consultas em tela, para auditoria de pessoal designado pelo DETRAN-MS;

4.14.4. O DETRAN-MS e/ou pessoal designado, deverão ter acesso livre às dependências da Fornecedora da solução, bem como aos equipamentos, sistemas e arquivos pertinentes;

4.14.5. Todos os relatórios estatísticos elaborados pela fornecedora da solução serão conferidos pela DETRAN MS que na hipótese de identificar inconsistências, imediatamente notificará à fornecedora da solução para as devidas providências;

4.14.6. Para a execução dos serviços previsto neste termo, todos equipamentos propostos (Centrais telefônicas da sede e do interior, softwares e acessórios da

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

solução), sendo de responsabilidade da fornecedora da solução a substituição de qualquer sistema que venha a apresentar mal funcionamento, durante toda a vigência do contrato, sem ônus para a DETRAN MS;

4.14.7. A Fornecedora da solução deverá se responsabilizar, através da manutenção preventiva e corretiva, por manter a disponibilidade necessária, através da substituição ou troca, para atender os Níveis de Serviço de todos os equipamentos que compõem a solução ofertada;

4.14.8. Backbone Telefonia: A fornecedora da solução deverá efetuar todo o fornecimento de infraestrutura necessária para instalação da Central da SEDE e das unidades do interior (Agências) tais como: Cabos de Interligação, Blocos conectores, fiação, conectores, confecção de DG (Distribuidor Geral) e confecção de CD (Caixa de Distribuição).

4.14.9. Localidades a serem instaladas as Unidades:

MUNICÍPIO	ENDEREÇO
AMAMBAI	Rua da República S/N
APARECIDA TABOADO	Rua Marcolino Teixeira de Queiroz n 1740
AQUIDAUANA	Rua Joaquim Alves Ribeiro nº 300 - Vila Cidade Nova
BATAGUASSU	DETRAN Av. Aquidauana N 264
BELA VISTA	Av. Rua Duque de Caxias N 550
BONITO	Rua das Flores N 380
CAARAPÓ	Av. Presidente Vargas n 835
CAMPO GRANDE - Agência de Transito Suzana Lopes Sgobbi	Av. Afonso Pena 4099 - Shopping Campo Grande
CAMPO GRANDE-Agência de Trânsito Geraldo Garcia	Rua Cândido Mariano nº 1380 – Centro – Pátio Central Shopping
CASSILÂNDIA	Rua Juvenal Rezende e Silva N 425
CHAPADÃO DO SUL	Av. Goiás, Nº 540
COSTA RICA	Rua Josina Garcia Melho n 159
CORUMBÁ	Rua Piauí, nº 3015 – B. Guarani
COXIM	Rua Joaquim Cardeal de Souza nº 679 – S. J. Tadeu
DOURADOS	Rua Cel. Ponciano nº 600 – Pq. dos Jequitibás
IVINHEMA	Av. João Eusébio Sobrinho N 490
JARDIM	Rua Tacuru nº 65 – V. Camisão
MARACAJU	Rua Franklin Ferreira Ribeiro, S/N
MUNDO NOVO	Rua Av. Pres. Juscelino Kubitschek, 393
NAVIRAI	Rua Jamil Selim, s/nº - Centro
NOVA ANDRADINA	Av. Rio Brilhante, s/nº- Centro
PARANAIBA	Av. Major Francisco F. Dias nº 999
PONTA PORÁ	Rua Vicente de Azambuja, s/nº - Jd Vitória
SÃO GABRIEL	Rua Albino de Souza Brandão, Nº 662
SIDROLÂNDIA	Rua Alagoas n 847
TRÊS LAGOAS	Rua Joaquim Martins Montalvão n 288

MUNICÍPIO	ENDEREÇO
TRÊS LAGOAS	Agencia Shopping

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

1	Instalação/Ativação dos equipamentos no site principal (Sede Detran) Campo Grande – MS.	20 dias da assinatura do Contrato.	Aprovação do DETRAN-MS.
2	Instalação/Ativação dos equipamentos nas Unidades Remotas e Terminais de acesso Móvel	30 dias da assinatura do Contrato.	Aprovação do DETRAN-MS.

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

4.16.1. A fornecedora da solução deverá ministrar treinamentos para os usuários do sistema contendo definições básicas, operações dos ramais e facilidades do sistema;

4.16.2. Deve disponibilizar também através de seu site ou do fabricante, cursos em ambiente Web com acesso via navegador (browser) para que os usuários possam aprimorar seus conhecimentos e esclarecer dúvidas. Estes treinamentos não deverão possuir limitações de tempo de uso e deverá emitir certificado de conclusão após sua conclusão. Deverá disponibilizar um glossário de termos comuns aos treinamentos, assim como uma ferramenta para o cadastro de dúvidas do usuário.

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. Nomeação de 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. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.5. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC 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, pertençam à Administração;

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 admitida mediante expresso e prévio consentimento da DIRT - Diretoria De Tecnologia Da Informação, mediante a formalização de Termo Aditivo, desde que:

6.1.1.1. Seja mantida a condição de microempresa ou empresa de pequeno porte (quando for o caso);

- 6.1.1.2.** Sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação;
- 6.1.1.3.** Sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; e
- 6.1.1.4.** Não haja 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.

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

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.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

8.1. ENTREGA

8.1.1 Deverão ser disponibilizados os serviços/produtos entre a SEDE DETRAN-MS localizada na Rodovia MS 80 Km 10, Saída para Rochedo, em Campo Grande - MS e Unidades Remotas listadas no Termo de Referência, através de comunicação por Troncos IP, devendo suportar ampliação futura mediante orçamento previamente autorizados pelo DETRAN, para atender outras localidades/Agências de Trânsito.

8.1.2 O prazo de início da prestação de serviços é de 20 (dez) dias, conforme solicitação do órgão/entidade requisitante, contados da assinatura do Contrato, no seguinte endereço DIRT – Diretoria da Tecnologia da Informação – Bloco 7 - DETRAN SEDE CAMPO GRANDE/MS.

8.1.3 Os objetos deverão ser entregues acompanhados de notas fiscais distintas, ou seja, de acordo com a ordem de utilização, dela devendo constar o produto, o valor unitário, a quantidade, o valor total e o local da entrega, além das indicações referentes a: fabricante, marca, procedência, prazo de garantia ou validade e certificado de garantia fornecido pelo fabricante.

8.2. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO:

8.2.1. Em cada uma de suas parcelas mensais, será recebido provisoriamente (Termo de Recebimento provisório – Anexo III) 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 representativa da prestação dos serviços.

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

8.2.1.2. 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.

8.2.1.3. O recebimento do objeto dar-se-á definitivamente no prazo de 30 dias úteis, após o recebimento provisório, ou da data de conclusão das correções efetuadas com base no disposto no item 8. Uma vez verificado a execução satisfatória dos serviços,

mediante Termo de Recebimento Definitivo (Anexo IV) ou Recibo, firmado pelo servidor responsável.

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

8.3. MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS (SOLICITAÇÕES, ABERTURA CHAMADOS, RELATÓRIOS) e ACORDOS DE NÍVEL DE SERVIÇOS

8.3.1. O meio de comunicação oficial entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE será o e-mail dirti@detran.ms.gov.br, fone: (67) 3368-0104.

8.3.2. Após a entrega do produto, conforme o previsto no item 8.2 de critérios de aceitação, as ocorrências que vierem a ocorrer após a instalação dos equipamentos deverão ser comunicadas por abertura de chamados.

8.3.3. A Fornecedora da solução deverá se responsabilizar, através da manutenção preventiva e corretiva, por manter a disponibilidade necessária, através da substituição ou troca, para atender os Níveis de Serviço de todos os equipamentos que compõem a solução ofertada;

8.3.4. A empresa fornecedora da solução deverá em caso de falhas em ramais realizar o suporte técnico no período de segunda a sexta – feira das 07:30 as 11:30 e 12:30 as 18:00;

8.3.4.1. O prazo de atendimento deverá ser realizado em 1 hora útil e 24 horas para a solução do problema identificado.

8.3.4.2. Os prazos de atendimento referente a ocorrências nas centrais deverão obedecer aos critérios de gravidade descritos abaixo e será observado o grau de relevância indicado na abertura do chamado:

8.3.4.2.1 Centrais localizadas em Campo Grande-MS:

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. Para os casos de paralização total dos sistemas ou defeitos que afetem a maior parte dos serviços.	Atendimento de emergencial Iniciados em até 1 hora útil e solucionados em até 6 horas úteis	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
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. Para os casos de defeitos que afetem menos que 10% dos usuários ou para serviços de novas programações.	Iniciados em até 8 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

8.3.4.2.2 Centrais localizadas no Interior:

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. Para os casos de paralização total dos sistemas ou defeitos que afetem a maior parte dos serviços.	Atendimento de emergencial Iniciados em até 4 hora útil e solucionados em até 16 horas úteis	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
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. Para os casos de defeitos que afetem menos que 10% dos usuários ou para serviços de novas programações.	Iniciados em até 24 horas úteis e solucionados em até 36 horas úteis.	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

8.3.5. Observação: Caso o prazo não seja cumprido, a fornecedora da solução deverá informar imediatamente ao DETRAN-MS, por escrito, detalhando motivos e, se for o caso, apresentando documentos oferecidos pelo fabricante.

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

8.4 PAGAMENTO

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

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

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

8.4.4 O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o subitem 8.4.3 poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério da Contratante.

8.4.5 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.

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

8.4.7 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 8.666/1993.

8.4.8 Ressalvada a hipótese do subitem 8.4.7, 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.

8.4.9 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.

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

8.4.11 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.

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

8.4.13 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.

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

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

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

8.4.17 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.

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

8.4.18 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.

8.5 REAJUSTE

8.5.1 Os preços serão fixos e irremovíveis 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-E exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

8.5.3 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.

8.5.4 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.

8.5.5 O reajuste será realizado por apostilamento.

8.5.6 O recolhimento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN deverá ser feito em consonância com o art. 3º e demais disposições da Lei Complementar Federal nº 116/2003, e respeitando as seguintes determinações:

I - 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;

II - Caso se mostre exigível, à luz da legislação municipal, a retenção do ISSQN pelo tomador de serviços:

a) O CONTRATANTE, na qualidade de responsável tributário, deverá reter a quantia correspondente do valor da nota fiscal, fatura, recibo ou documento de cobrança equivalente apresentada e recolher a respectiva importância em nome da CONTRATADA no prazo previsto na legislação municipal;

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

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

a) a CONTRATADA deverá apresentar declaração da Municipalidade competente com a indicação de sua data limite de recolhimento ou, se for o caso, da condição de isenção;

b) Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de recolhimento do ISSQN por meio de cópias autenticadas das guias correspondentes ao serviço executado e deverá estar referenciado à data de emissão da nota fiscal, fatura ou documento de cobrança equivalente;

c) Na hipótese de, por ocasião da apresentação da nota fiscal, da fatura ou do documento de cobrança equivalente, não tenha decorrido o prazo legal para recolhimento do ISSQN, poderão ser apresentadas cópias das guias de recolhimento referentes ao mês imediatamente anterior, devendo a CONTRATADA apresentar a documentação devida quando do vencimento do prazo legal para o recolhimento.

8.6 AMOSTRA

8.6.1 Não será exigida amostra.

9 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1 GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

9.1.1 Nos termos do art. 67 Lei nº 8.666, de 1993, será designado servidor ou comissão responsável pela gestão do contrato e acompanhamento e fiscalização da entrega dos bens ou serviços, anotando em registro próprio todas as ocorrências

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

9.1.2 O (s) responsável (eis) pela gestão e fiscalização do contrato serão designados formalmente por ato da Contratante.

9.1.3 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666/93.

9.1.4 Os servidores designados para a gestão e fiscalização do contrato anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução deste, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

9.1.5 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.

9.1.6 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.

9.1.7 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.

9.1.8 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.

9.2 GESTOR E FISCAL DO CONTRATO:

9.2.1 Gestor do contrato:

Nome: Robson Roberto Duarte Alencar

Matrícula: 65183024

Diretoria de Tecnologia da Informação do DETRAN/MS

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

Telefone: (67) 3368-0351

9.2.2 Fiscal do contrato

Nome: Terezinha Martins Cabral

Matrícula: 87025021

Divisão de Serviços Administrativos do DETRAN/MS

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

Telefone: (67) 3368-0228

9.2.3 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.

9.2.4 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;

9.2.5 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.

9.2.6 O gestor e o fiscal deverão observar e cumprir as obrigações previstas nos Decretos nº 15.477/20 e nº 15.530/20.

9.3 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

9.3.1 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:

- a) Não assinar o termo de contrato ou aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade da proposta;
- b) Não entregar a documentação exigida no edital;
- c) Apresentar documentação falsa;
- d) Causar atraso na execução do objeto;
- e) Não mantiver a proposta;
- f) Falhar na execução do contrato;
- g) Fraudar a execução do contrato;
- h) Comportar-se de modo inidôneo;
- i) Declarar informações falsas; e
- j) Cometer fraude fiscal.

9.3.2 Para fins do disposto no subitem 9.3.1, alínea "h", 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.

9.3.3 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 9.3.10

9.3.4 A penalidade prevista no subitem 9.3.3 não será aplicada às licitantes remanescentes convocadas em virtude da não aceitação da primeira colocada.

9.3.5 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 9.3.7, 9.3.8 e 9.3.9 com as seguintes penalidades:

9.3.5.1. Advertência;

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

9.3.5.3. 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

9.3.5.4. 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.

9.3.6 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.

9.3.7 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.

9.3.8 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.

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

9.3.9 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:

I. Advertência, no caso de infrações leves;

II. Multa de até 10% (dez por cento):

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

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

9.3.9.3. As penalidades serão aplicadas após regular processo administrativo, em que seja assegurado à licitante o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos que lhes são inerentes.

9.3.9.4. 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.

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

9.3.10.1. Na hipótese de inexistência de garantia ou sendo essa insuficiente para solver as multas devidas e/ou prejuízos causados à contratante, a Administração deduzirá dos valores a serem pagos à contratada ou, quando for caso, inscreverá na Dívida Ativa do Estado e cobrará judicialmente.

9.3.11. A aplicação das sanções previstas nos itens 9.3.1 a 9.3.12 não excluem a possibilidade de aplicação de outras constantes da legislação que rege o tema, especialmente dos Decreto Estadual n. 15.327, de 10 de dezembro 2019, inclusive a responsabilização da licitante por eventuais perdas e danos causados à Administração Pública.

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

10. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

10.1. A definição da estimativa de custo total da contratação, assim como o levantamento de custos foi baseada no levantamento de preços praticados no mercado, conforme anexo V.

10.2. 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.

11. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1 ESTA LICITAÇÃO CORRERÁ POR CONTA DA SEGUINTE DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

11.1.1 Funcional programática: 06.122.0013.4116.0001 – Custeio ADM

11.1.2 Unidade Orçamentária/DETRAN-MS: 310201

11.1.3 Fonte: 0240000000

11.1.4 Elemento de Despesa: 33904012 – Locação de Máquinas e Equipamentos Exclusivamente para TIC

12. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

12.1. O julgamento das propostas será efetuado por “MENOR PREÇO GLOBAL”

13. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.1.1.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:

13.1.1.1. Atestado (s) de capacidade técnica emitido (s) por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, 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 e serviços de telefonia.

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

13.1.1.2. Atestado (s) de capacidade técnica emitido (s) por entidade de Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e ou empresas privadas, que comprove que: forneceu e executou serviços técnicos especializados de suporte; e manutenção; e que prestou serviços de tarifação em ambientes similares ao deste edital em quantidade e equipamentos de 50% (cinquenta por cento) da quantidade anual estimada para esta contratação.

13.1.2. 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;

13.1.3. 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 conseqüentemente atender as demandas Órgão. Vale ressaltar também que tal exigência não compromete a competitividade do certame.

13.1.4. 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 50% (cinquenta por cento) do quantitativo solicitado no presente certame.

13.1.5. A licitante deverá apresentar anexada à sua proposta documentação técnica (catálogo, manual, folder ou datasheet), destacando e indicando a respectiva página, que comprovem as características das centrais telefônicas, software de tarifação e auditoria de contas descritos neste termo.

13.2. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA

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

13.2.2.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.

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

13.2.4.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.

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

13.2.6.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).

13.2.7.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.

13.2.8.Assim temos como Solvência Geral (SG):

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

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

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

13.2.10. Ainda, caso as empresas não atingirem o índice acima previsto, poderá comprovar capital mínimo ou patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor 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.

13.2.11. Tal possibilidade está adequada, tendo em vista que, sobre o tema, a Súmula 275 do TCU assim dispõe: “Para fins de qualificação econômico-financeiro, a Administração pode exigir das licitantes, de forma não cumulativa, capital social mínimo, patrimônio líquido mínimo ou garantias que assegurem o adimplemento do contrato a ser celebrado, no caso de compras para entrega futura e de execução de obras e serviços.”

13.2.12. 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.

13.3. VISITA TÉCNICA

13.3.1. 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;

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

13.3.3. A visita junto a Diretoria de Tecnologia da Informação – DIRTI poderá ser agendada pelo telefone (67) 3368-0104, e-mail: dirti@detran.ms.gov.br, no horário das 07h30min às 13h00hs, de segunda a sexta-feira. Na ocasião será emitido o Atestado de Visita Técnica, o qual deverá ser apresentado na data da abertura da licitação;

13.3.4. 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 avanços técnicos ou financeiras;

13.3.5. 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 assumindo total responsabilidade, de forma que a falta de conhecimento das condições do objeto, não será utilizada para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avanços técnicos ou financeiras.

13.3.6. A Declaração de não interesse na Visita Técnica (modelo Anexo VI) ou o Atestado de Visita Técnica (modelo Anexo VII), deverá ser juntado aos documentos de proposta.

13.4. PLANILHA DE CUSTOS:

13.4.1. O licitante quando do envio de sua proposta, juntamente com a planilha de custos unitário, deverá anexar planilha de formação de preços e levantamentos custos (anexo VIII – modelo planilha de custos) condizente com o valor da proposta (fase de proposta).

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

14. CLASSIFICAÇÃO DOS BENS COMUNS

14.1. 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.

15. SUSTENTABILIDADE

15.1. Não se aplica.

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

16.1. 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.

16.2. 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).

16.3. 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.

16.4. 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.

16.5. 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.

17. FRAUDE E CORRUPÇÃO

17.1. 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.

17.2. Para os propósitos do subitem 19.1, definem-se as seguintes práticas:

17.2.1. “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;

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

17.2.3. “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;

17.2.4. “Prática coercitiva”: causar danos 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

17.2.5. “Prática obstrutiva”: (i) destruir, falsificar, alterar ou ocultar provas em inspeções ou fazer declarações falsas aos representantes do organismo financeiro multilateral, com o objetivo de impedir materialmente a apuração de alegações de prática prevista acima; e (ii) atos cuja intenção seja impedir materialmente o exercício do direito de o organismo financeiro multilateral promover inspeção.

17.3. 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, oclusivas, coercitivas ou obstrutivas ao participar da licitação ou da execução de um contrato financiado pelo organismo.

Processo nº 31/703.844/2020
Data: /11/2021 Fls. _____
Rubrica: *Joelma*

17.4. 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.

Campo Grande – MS, 20 de outubro de 2020.

Robson Danilo Antunes Lui
Técnico em Tecnologia da Informação
Matrícula 105471021

Rodrigo Giatti Sodré
Assistente de Atividades de Trânsito
Matrícula 74703023

Aprovado em: 21/10/2021

Gustavo Alcântara de Carvalho
Diretor de Administração e Finanças
DETRAN/MS
Ordenador de despesas Portaria "P" 192,
30 de março de 2020