

TERMO DE REFERÊNCIA

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INTEGRADOS PARA GESTÃO E REGISTRO DE INFRAÇÕES DE TRÂNSITO (TALONÁRIO ELETRÔNICO) E DE OCORRÊNCIAS DE ACIDENTES DE TRÂNSITO, CONTEMPLANDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS PARA A FINALIDADE DO OBJETO, CONFORME ESPECIFICADO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA E EM SEUS ANEXOS.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
AIT	Auto de Infração de Trânsito
API	Application Programming Interface
BOAT	Boletim de Ocorrência de Acidente de Trânsito
CONTRAN	Conselho Nacional de Trânsito
CPL	Comissão Permanente de Licitação
CNH	Carteira Nacional de Habilitação
DETRAN ES	Departamento Estadual de Trânsito do Espírito Santo
DENATRAN	Departamento Nacional de Trânsito
DETRANNET	Sistema de gestão de veículos e infrações do Estado do Espírito Santo
DIOES	Diário Oficial do Espírito Santo
GPS	Global Positioning System
SaaS	Software as a Service (Software como Serviço)
OCR	Optical Character Recognition
PGU	Prontuário Geral Único
RENACH	Registro Nacional de Carteira de Habilitação

TCU

Tribunal de Contas da União

UF

Unidade Federativa

MINUTA

SUMÁRIO

1. DO OBJETO.....	5
2. DA JUSTIFICATIVA.....	5
3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL.....	10
4. DA NÃO DIVISÃO EM LOTES	10
5. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.....	12
6. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	12
7. DA ESTIMATIVA DE QUANTIDADES.....	13
8. DA QUANTIDADE MÍNIMA DE ITENS A SEREM COTADOS	14
9. DOS PREÇOS ESTIMADOS.....	15
10. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA	15
11. DA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS	16
12. DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS	19
13. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	20
14. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DA ATA E DO CONTRATO	21
15. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.....	23
16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE	24
17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA	24
18. DAS PENALIDADES	28
19. DOS ANEXOS.....	29
20. DA APROVAÇÃO E AUTORIZAÇÃO.....	30

1. DO OBJETO

- 1.1. CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS INTEGRADOS PARA GESTÃO E REGISTRO DE INFRAÇÕES DE TRÂNSITO (TALONÁRIO ELETRÔNICO) E DE OCORRÊNCIAS DE ACIDENTES DE TRÂNSITO, CONTEMPLANDO TODOS OS RECURSOS NECESSÁRIOS PARA A FINALIDADE DO OBJETO, CONFORME ESPECIFICADO NESTE TERMO DE REFERÊNCIA E EM SEUS ANEXOS.
- 1.2. Dentre os recursos necessários para a prestação dos serviços, serão necessários ao menos os seguintes itens de serviço, de forma a contemplar a correta execução do objeto pretendido por este DETRAN | ES:
 - 1.2.1. Aplicativos para dispositivos móveis na modalidade SaaS¹
 - 1.2.2. Softwares de integração e gestão de infrações na modalidade SaaS
 - 1.2.3. Dispositivos móveis para registro de infrações como serviço em regime de comodato
 - 1.2.4. Outsourcing de serviços de impressão por dispositivos portáteis
 - 1.2.5. Comunicação de dados
 - 1.2.6. Serviços de capacitação
- 1.3. O detalhamento dos serviços e seus recursos associados, bem como sua forma de execução, encontram-se descritos neste termo de referência e anexos.

2. DA JUSTIFICATIVA

- 2.1. Conforme preconiza o art. 320, da Lei n.º 9.503, de 23 de setembro de 1997, que instituiu o Código de Trânsito Brasileiro, “a receita arrecadada com a cobrança das

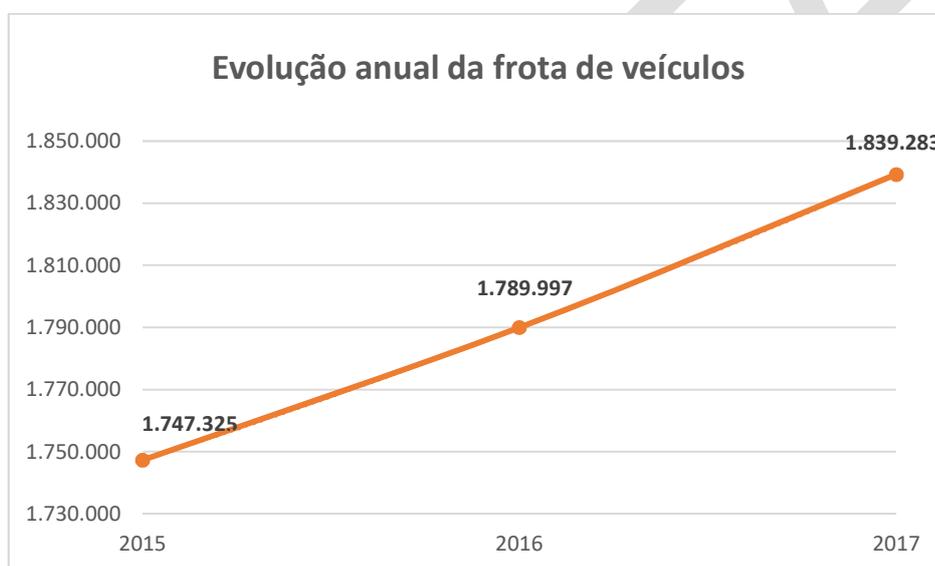
¹ SaaS é um modelo de licenciamento e entrega em que o software é gerenciado e hospedado de forma centralizada por um provedor e disponibilizado aos clientes por meio de uma assinatura.

multas de trânsito será aplicada, exclusivamente, em sinalização, engenharia de tráfego, de campo, policiamento, fiscalização e educação de trânsito”.

- 2.2. Conforme definição estabelecida no art. 9º da Resolução n.º 638, de 30 de novembro de 2016, do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN), “o policiamento e a fiscalização são os atos de prevenção e repressão que visam a controlar o cumprimento da legislação de trânsito, por meio do poder de polícia administrativa”.
- 2.3. Dessa forma, quando se verifica alguma transgressão a uma regra de circulação ou conduta estabelecida na legislação de trânsito, é lavrado um Auto de Infração de Trânsito (AIT), procedimento esse que, atualmente, no Estado do Espírito Santo, consiste na transcrição manual, em formulários de papel, da ocorrência verificada em tempo real, nas vias públicas, pela Polícia Militar, na qualidade de agente da autoridade de trânsito.
- 2.4. Após a lavratura do AIT, os agentes de trânsito devem remeter o conjunto de autos lavrados à autoridade estadual de trânsito, que irá realizar seu cadastro, manualmente, no sistema DETRANNET (sistema estadual de gestão de veículos e infrações) e expedirá a Notificação da Autuação, dirigida ao proprietário do veículo, no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados da data do cometimento da infração, na forma do art. 4º da Resolução N.º 619, de 06 de setembro de 2016.
- 2.5. Percebe-se, no entanto, que o processo de fiscalização de trânsito atualmente praticado no âmbito estadual é burocrático e vagaroso, além de sujeito a falhas, que podem acarretar o arquivamento do AIT por irregularidades quanto ao seu preenchimento ou por descumprimento do prazo legal estabelecido para a expedição da notificação da autuação.
- 2.6. Diante desse cenário, a utilização de meios tecnológicos, disponíveis no mercado e já implantados em outras Unidades da Federação, tem se mostrado uma das formas mais eficazes no auxílio da gestão e do registro de infrações de trânsito.

- 2.7. Somado a isso, o aumento da frota de veículos automotores em circulação nas vias urbanas e rurais do Estado do Espírito Santo, mostrado no Gráfico 1, requer a implementação de tecnologias, capazes de aprimorarem a gestão operacional do trânsito, tanto na fiscalização quanto nas demais atividades de apoio ao trânsito.

Gráfico 1: Crescimento da frota de veículos no Estado do Espírito Santo (2015 a 2017).



- 2.8. Dessa forma, pretende-se, com a contratação em tela, adotar um sistema de gestão e registro de infrações de trânsito e do boletim de ocorrência de acidentes de trânsito que seja rápido e eficiente em relação ao preenchimento do auto de infração, demandando uma quantidade menor de recursos humanos em seu processamento, permitindo a otimização de pessoal no processo de inspeção e autuação de trânsito, com o objetivo de aumentar a eficiência da fiscalização.
- 2.9. O próprio Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN), ciente da necessidade de se modernizar o procedimento de autuação de infração de trânsito, previu a possibilidade de se realizar a lavratura do AIT por registro em talonário eletrônico, conforme inciso II, § 1º, do art. 3º, da Resolução N.º 619, de 06 de setembro e

2016:

Art. 3º Constatada a infração pela autoridade de trânsito ou por seu agente, ou ainda comprovada sua ocorrência por aparelho eletrônico ou por equipamento audiovisual, reações químicas ou qualquer outro meio tecnológico disponível, previamente regulamentado pelo Conselho Nacional de Trânsito – CONTRAN, será lavrado o Auto de Infração de Trânsito que deverá conter os dados mínimos definidos pelo art. 280 do CTB e em regulamentação específica.

§ 1º O Auto de Infração de Trânsito de que trata o *caput* deste artigo poderá ser lavrado pela autoridade de trânsito ou por seu agente:

I - por anotação em documento próprio;

II - por registro em talão eletrônico isolado ou acoplado a equipamento de detecção de infração regulamentado pelo CONTRAN, atendido o procedimento definido pelo Departamento Nacional de Trânsito – DENATRAN; ou
 [...] (*grifo nosso*)

- 2.10. A automação do processo de registro de infração de trânsito, através de Talonário Eletrônico, associado a um conjunto de aplicativos para automação da gestão de infrações de trânsito, irá conferir agilidade nas consultas de informações de veículos, condutores, infrações, pontuações e vistorias, em tempo real, durante a abordagem dos veículos, realizada pelos Agente de Trânsito Estaduais.
- 2.11. Em suma, com a utilização do Talonário Eletrônico, o agente da autoridade de trânsito irá lavrar o AIT, utilizando-se do equipamento móvel portátil que, automaticamente, transmitirá as informações registradas, via *internet*, para a base de dados do DETRAN|ES, o que trará economia de tempo e recursos, pois não será necessário digitalizar, digitar e arquivar os autos de infração de trânsito, já que os mesmos serão arquivados nos bancos de dados das partes, estando aptos para a emissão da notificação de autuação.
- 2.12. Com a solução integrada que se pretende contratar, será possível também estabelecer uma política de segurança da informação e da comunicação dos registros de infrações, que impossibilitará alterações ou modificações durante o processo de transcrição das infrações para o sistema DETRANNET, o que ocorre, atualmente, no processo de registro manual.

2.13. Diante de toda a inovação tecnológica proposta pela presente contratação e considerando os ganhos:

2.13.1. para a sociedade: no que tange ao atendimento prestado ao público; possibilidade de constatação imediata de crimes envolvendo a condução e a posse do veículo; menor probabilidade de penalização de condutores por infrações que não existiram; redução de gastos de recursos públicos com a instauração e manutenção de processos administrativos;

2.13.2. para o órgão de trânsito estadual, no que se refere à redução do número de AIT's inválidos e, conseqüentemente, na redução do número de recursos de infração de trânsito; redução de custos de postagem;

2.13.3. para os gestores dos agentes da autoridade de trânsito, no que tange ao acompanhamento e controle das atividades operacionais em campo e no planejamento das ações e fiscalizações de trânsito e segurança.

2.13.4. para os agentes da autoridade de trânsito, trazendo agilidade e economia de tempo nas atividades dos mesmos.

2.13.5. A caracterização do serviço como contínuo, na forma do art. 57, II, da Lei 8.666/1993, a legitimar a previsão de sua duração por até 60 meses, depende de que o respectivo objeto corresponda a obrigações de fazer e a necessidades permanentes, que assegurem o funcionamento das atividades finalísticas do ente administrativo, de modo que a interrupção possa comprometer a prestação de um serviço público ou o cumprimento da missão institucional (TCU, Acórdão 3.729/2009 – 1ª Câmara).

2.14. Considerando o disposto no art. 6º, inciso III, do Decreto 3.609-R, de 09 de julho de 2014, foi realizada consulta ao Portal de Compras² do Governo do Estado do Espírito Santo, onde se verificou a inexistência de Ata de Registro

² Disponível em: <https://compras.es.gov.br/>. Acessado em: 24 de julho de 2018.

de Preços em vigência cujo objeto seja o mesmo deste que se pretende contratar.

2.15. Portanto, torna-se justificado o interesse na contratação.

3. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

- 3.1. A definição da modalidade de licitação a ser adotada para a referida contratação será estabelecida em momento oportuno pela Comissão Permanente de Licitação (CPL), sendo regida nos termos da Lei N.º 10.520/2002, e subsidiariamente da Lei N.º 8.666/93, e também do Decreto Estadual N.º 2.458-R/2010 e do Decreto N.º 1.790-R/2007, bem como de outras legislações pertinentes, no que couber.
- 3.2. O objeto do presente Termo de Referência encontra-se dentro da classificação de serviços comuns, em razão de suas características, quantidades e qualidades serem passíveis de especificações usuais no mercado, em todo o País.
- 3.3. Há grande diversidade de softwares, hardwares e ferramentas com padrões usuais disponíveis no mercado tecnológico, que possibilitam o desenvolvimento de tecnologia pretendida com a presente contratação.
- 3.4. Além do mais, os padrões de desempenho e qualidade estão objetivamente definidos no bojo deste Termo de Referência, por meio de especificações e características usuais praticadas no mercado nacional, permitindo a qualquer dos interessados formular proposta de preço, a fim de atender às exigências estabelecidas.

4. DA NÃO DIVISÃO EM LOTES

- 4.1. A opção por não dividir o objeto da pretendida contratação em lotes se justifica tendo em vista que o fracionamento da licitação em itens diversos ensejaria a possível contratação de várias empresas para a execução do objeto que, por necessidade, detém características e especificações cujos serviços são relacionados, complementares e interdependentes, conforme doutrina Marçal Justen Filho:

[...] trata-se de uma cumulação de prestações, envolvendo fornecimento e adequação de programas, sua manutenção, suporte técnico e chegando até à hipótese de treinamento de empregados. Por meio da dita solução integrada, uma empresa produtora de programas se compromete a produzir todas as atividades necessárias a obter o melhor rendimento e a resolver as dificuldades e problemas de um usuário na área de informática. Essa alternativa desenvolveu-se a partir da constatação comum, reiteradamente experimentada, da inviabilidade da obtenção de resultados satisfatórios, no setor de informática, não deriva da pura e simples aquisição aleatória de equipamentos e programas. Ou seja, a compra dissociada de equipamentos e de programas de melhor desempenho e menor preço não assegura ao interessado obter um resultado sequer razoável. É costumeira a incompatibilidade entre equipamentos diversos e a ausência de possibilidade de utilização de certos programas para máquinas específicas. Isso conduziu à constatação de que investimentos relevantes, na área de informática, podem resultar inúteis. A concepção da solução integrada relaciona-se com a proposta de identificar um fornecedor, que se obrigue a produzir um resultado eficiente, satisfatório e adequado para atender determinada necessidade estatal. Assim, o fornecedor assumirá o dever de produzir a conjugação de equipamentos e programas, implantando os serviços correspondentes à necessidade do Contratante. Nesse caso, o dever do fornecedor não reside na mera tradição de equipamentos, nem no fornecimento de licenças para operação de programas. Cabe-lhe entregar um conjunto de bens e serviços em perfeita operação [...] (Justen Filho, Marçal, 2005. p.217)

- 4.2. A execução do objeto, se realizada separadamente por diferentes empresas, acarretaria em prejuízo na prestação dos serviços por algumas das contratadas em detrimento de outras, implicando em aumento do custo administrativo. Portanto, a execução do objeto por uma única empresa é mais oportuna e conveniente para a Administração, pois possibilita a uniformidade e padronização qualitativa dos serviços, reduzindo assim os riscos de conflitos operacionais.
- 4.3. Desta feita, a contratação por lote único se justifica a fim de garantir a qualidade da execução dos serviços, dos prazos propostos, do melhor custo-benefício para a administração, da viabilidade técnica e econômica em escala, privilegiando a eficiência administrativa no gerenciamento do objeto a ser contratado.
- 4.4. No presente caso, a contratação por lote único se mostra mais vantajosa, pois as características do objeto obedecem a execução das demandas em diversas localidades, que planejadas e organizadas estrategicamente, geram economia

de escala, resultado em redução dos custos para a execução das atividades e, por consequência, o que poderá levar à redução no valor total do serviço a ser contratado.

- 4.5. Sendo assim, dividir o objeto entre diferentes Contratadas implicaria em perda da qualidade, eficiência e efetividade na prestação do serviço, custo adicional no gerenciamento e na comunicação das equipes, bem como no aumento significativo dos custos operacionais para a execução do contrato.
- 4.6. Portanto, a divisão do objeto em lotes não traria vantagens técnicas, financeiras ou econômicas ao DETRAN|ES, podendo até inviabilizar a implementação da solução proposta, com um aumento significativo de custos e riscos para a sua consecução.
- 4.7. Justificativa de agrupamento: Objeto indivisível. O não agrupamento causaria prejuízo para o conjunto, conforme Súmula 247-TCU/2007.

5. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.

- 5.1. As despesas inerentes à presente contratação correrão à conta das respectivas dotações orçamentárias dos órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta que participarem ou aderirem à Ata de Registro de Preços e serão especificadas ao tempo da contratação.

6. DA DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

- 6.1. A pretendida contratação visa contemplar serviços integrados para gestão e registro de infrações de trânsito (talonário eletrônico) e BOATs, a partir do fornecimento de todos os serviços necessários para que os agentes designados pelo Governo do Estado do Espírito Santo possam efetivamente registrar e gerir dados e informações acerca das infrações de trânsito.
- 6.2. De forma que tais agentes possam desempenhar suas atividades com eficiência e eficácia, serviços operacionais e suporte são necessários, sendo a prestação de

tais serviços o foco deste termo de referência. A partir da execução do objeto ora relatado, o DETRAN | ES espera usufruir de:

- 6.2.1. Aplicativos para dispositivos móveis na modalidade SaaS: aplicativos como serviço para dispositivos móveis (aplicativos móveis no modelo SaaS), que apresentem os requisitos funcionais e não funcionais descritos no Anexo I deste termo de referência;
- 6.2.2. Softwares de integração e gestão de infrações na modalidade SaaS: software como serviço (modalidade SaaS) para desempenho de funções de gestão de infrações e integração com os sistemas do DETRAN | ES, que apresentem os requisitos funcionais e não funcionais descritos no Anexo I deste termo de referência;
- 6.2.3. Dispositivos móveis para registro de infrações em regime de comodato: prestação de serviços, em regime de comodato, de disponibilização de dispositivos móveis para fiscalização, conforme detalhamento no Anexo I;
- 6.2.4. Outsourcing de serviços de impressão por dispositivos portáteis: prestação de serviços, em regime de outsourcing, de impressão a serem utilizados única e exclusivamente no contexto dos serviços previstos neste termo de referência, conforme detalhamento no Anexo I;
- 6.2.5. Comunicação de dados: circuitos de comunicação de dados para suporte à prestação dos serviços;
- 6.2.6. Serviços de capacitação: para uso adequado dos serviços objeto deste termo de referência, conforme detalhamento no Anexo I.

7. DA ESTIMATIVA DE QUANTIDADES

- 7.1. A quantidade máxima estimada de serviços que serão tomados pelos órgãos participantes do certame, durante a vigência da Ata de Registro de Preços obedecerá ao disposto na Tabela 1.

- 7.2. A Contratada fica obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos que se fizerem nos serviços, até 25% (vinte e cinco por cento) da quantidade máxima estimada estabelecida na Tabela 1.
- 7.3. A adesão à Ata de Registro de Preços por órgãos e entidades que não tenham participado do certame dependerá, além de autorização do órgão gerenciador, da observância dos limites previstos na legislação vigente, da aceitação pela Contratada e, ainda, do cumprimento aos seguintes critérios:
- a) Os quantitativos fixados pelos órgãos e entidades que não tenham participado do certame não serão computados nos quantitativos fixados originariamente nos itens 7.1 e 7.2;
 - b) Ao órgão ou entidade que não tenha participado do certame fica vedada a fixação de suas respectivas quantidades em montante superior ao máximo estabelecido no item 7.1;
 - c) Não será admitida a adesão de órgãos e entidades que não tenham participado do certame, na hipótese de risco de prejuízo para as obrigações anteriormente assumidas, o que será aferido pelo órgão gerenciador, mediante decisão fundamentada.
- 7.4. A existência de preços registrados não obrigará a Administração a firmar contratações que deles poderão advir, facultada a realização de licitação específica ou a contratação direta dos serviços pretendidos nas hipóteses previstas na Lei 8.666/1993, mediante fundamentação, assegurando-se ao beneficiário do registro de preços a preferência na prestação de serviços em igualdade de condições.

8. DA QUANTIDADE MÍNIMA DE ITENS A SEREM COTADOS

- 8.1. Não será admitida cotação inferior à quantidade máxima prevista na Tabela 1.

9. DOS PREÇOS ESTIMADOS

9.1. O preço global estimado é de R\$ _____,___ (xxxxxx Reais), conforme resumo apresentado na Tabela 1.

Tabela 1: Serviços e quantitativos a serem contratados

LOTE ÚNICO – ITENS DOS SERVIÇOS							
ITEM	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE		UNIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL
		MÍNIMA	MÁXIMA				
1	Aplicativos para dispositivos móveis na modalidade SaaS		1	usuários			
2	Softwares de integração e gestão de infrações na modalidade SaaS			unidade			
3	Dispositivos móveis para registro de infrações em regime de comodato			usuários			
4	Outsourcing de serviços de impressão por dispositivos portáteis			unidade			
5	Serviços de capacitação			unidade			

9.1.1. Os quantitativos apresentados na Tabela 1 foram dimensionados de acordo com as necessidades operacionais de cada setor de trânsito das diferentes Unidades da Polícia Militar do Estado do Espírito Santo e DETRAN|ES, conforme Anexo III, que também servirá de base para a posterior distribuição dos itens de serviço.

10. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, equivalentes ao objeto descrito neste termo de referência, por meio da apresentação de atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado para a(s) qual/quais tenha prestado serviço, devidamente lastreada por cópia do contrato da prestação do serviço.

10.2. A empresa licitante deverá estar apta a prestar os serviços previstos no objeto,

apresentando a portaria de seu credenciamento junto ao DENATRAN.

- 10.3. A Contratada deverá fornecer laudo técnico (elaborado por profissional, sem vínculos laborais com a solicitante, que possua certificação em auditoria de sistema, segurança da informação ou forense computacional, ou por universidade ou instituição a ela vinculada) que comprove o atendimento do software aos requisitos estabelecidos pelo DENATRAN, conforme art. 5º da Portaria N.º 099/2017, *in verbis*:

Art. 5º O sistema informatizado (software) que compõe o Talão Eletrônico deverá ser homologado pelo órgão máximo executivo de trânsito da União – DENATRAN.

§ 1º Para cumprimento do estabelecido no caput deste artigo, o órgão ou entidade de trânsito interessado deverá apresentar laudo técnico que comprove o atendimento dos requisitos estabelecidos no anexo desta Portaria.

§ 2º O laudo em referência no parágrafo anterior deverá ser emitido por profissional, sem vínculos laborais com a solicitante, que possua certificação em auditoria de sistema, segurança da informação ou forense computacional, ou por universidade ou instituição a ela vinculada.

§ 3º O laudo técnico em referência no parágrafo anterior deverá ser renovado e encaminhado ao Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN) a cada quatro anos.

§ 4º A homologação do Talão Eletrônico deve ser precedida da descrição detalhada de seu funcionamento, ficando disponível ao público na sede do órgão ou entidade de trânsito e junto à respectiva Junta Administrativa de Recurso de Infração – JARI.

- 10.4. O laudo técnico descrito neste item deverá ser renovado pela Contratada, a cada 4 anos, sem ônus para a Contratante.

11. DA FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 11.1. A partir da data da publicação da Ordem de Serviço, no Diário Oficial do Espírito Santo (DIOES), se iniciará a contagem dos prazos para implementação e completo funcionamento da solução integrada de gestão e registro de infrações de trânsito, que deverá seguir o cronograma físico da Tabela 2.
- 11.2. A solução deverá estar totalmente implantada e em operação no prazo máximo de 60 dias CORRIDOS após a publicação da Ordem de Serviço, devendo a Contratada seguir, em linhas gerais, a ordem abaixo estipulada, de forma sejam

minimizadas descontinuidades ou inconsistências no início dos serviços (exemplo, não adianta os agentes terem em mãos os equipamentos se não existe integração de dados com os sistemas do DETRAN | ES).

Tabela 2: Cronograma físico de execução

PRAZOS MÁXIMOS PARA EXECUÇÃO									
Atividade	Mês 1				Mês 2				
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	
Integrar base operacional da contratada aos sistemas do DETRAN ES via APIs									TODOS OS SERVIÇOS ATIVOS
Ativar os serviços de dados móveis, distribuir os equipamentos móveis e disponibilizar os aplicativos									
Disponibilizar conteúdo de capacitação									
Capacitar multiplicadores									
Ativar os serviços de software de gestão									

 Indicador de cronograma para execução das atividades

11.3. A contratada deverá disponibilizar sistema de informação através do qual a contratante possa, segundo sua conveniência e necessidade, solicitar (abrir chamados) serviços de suporte, mudança, ajustes, notificar problemas, descontinuidades, falhas ou qualquer outro ponto que julgue pertinente, dentro do escopo da prestação dos serviços. Este sistema perpassará todos os itens de serviço deste termo de referência, ou seja, será o ponto de contato para serviços de suporte entre a contratada e a contratante. O foco deste sistema deverá ser funcionalidades básicas de um Service Desk.

11.4. Tal sistema deverá prover funcionalidades básicas de registro e acompanhamento

dos chamados, bem como funcionalidades de relatórios de acompanhamento do desempenho dos serviços. A contratante poderá solicitar à contratada detalhamento de todas as informações constantes neste sistema, como datas, histórico de atendimento, violações de níveis de serviços, quantitativos de chamados, ou quaisquer outras informações pertinentes ao objeto que porventura tenham sido registradas no sistema.

11.5. A partir da abertura de chamados, a contratada deverá considerar os seguintes parâmetros de atendimento (níveis de serviço):

Tabela 3:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	TEMPO MÁXIMO DE ATENDIMENTO*	TEMPO MÁXIMO DE SOLUÇÃO**
ALTA	ITEM DE SERVIÇO COMPLETAMENTE INDISPONÍVEL	1 hora corrida	12 horas corridas
MÉDIA	ITEM DE SERVIÇO COM AO MENOS UMA FUNCIONALIDADE INDISPONÍVEL	8 horas corridas	48 horas corridas
BAIXA	ITEM DE SERVIÇO APRESENTANDO COMPORTAMENTO INDESEJADO EM AO MENOS UMA FUNCIONALIDADE, AFETANDO DESEMPENHO OU RESULTADO	24 horas corridas	120 horas corridas

(*)Tempo máximo de atendimento: tempo decorrido entre a comunicação da questão por parte da contratante e a tomada de ciência por parte da contratada.

()Tempo máximo de solução: tempo decorrido entre a tomada de ciência por parte da contratada e a solução para a questão**

11.6. Seguem demais especificações para a prestação eficiente e eficaz dos serviços contratados:

11.6.1. O sistema disponibilizado pela contratada para registro de solicitações de serviços (chamado) por parte da contratante deverá ser capaz de gerenciar todo o ciclo de atendimento, desde a solicitação até o encerramento do atendimento.

11.6.2. No ato do registro da solicitação de atendimento (chamado), a contratante deverá ter a opção de registro da severidade do caso (conforme tabela acima).

11.6.3. Os serviços objeto deste termo de referência deverão ser prestados de maneira a manter o funcionamento normal do objeto contratado em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, sendo a contratada obrigada a manter quantitativo de recursos condizente com a natureza do serviço demandado.

11.7. As atividades internas da contratada, cuja execução possa interferir negativamente nos níveis de serviço, deverão ser comunicadas à contratante com antecedência mínima de 7 dias corridos.

12. DAS CONDIÇÕES DE ENTREGA E RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

12.1. Toda a logística e serviços de apoio necessários para a prestação dos serviços será responsabilidade da contratada. Em momento oportuno atrelado ao Anexo III, dever-se-á dar início aos serviços, devendo haver o detalhamento do mencionado cronograma, prevendo a disponibilização dos serviços para cada unidade, com data e quantidades, minimamente, para início dos serviços.

12.2. Todos os itens de serviço deverão ser prestados de forma integrada e disponibilizados de maneira plenamente funcional aos agentes designados pelo DETRAN|ES. O que se pretende é que ao receber os itens necessários para uso dos serviços, estes já estejam pré-configurados e prontos para uso, não havendo necessidade de instalação ou configuração de componentes pelos agentes.

12.3. O recebimento dos serviços será efetivado nos seguintes termos:

12.3.1. Provisoriamente, por servidor do DETRAN|ES, designado formalmente, para efeito de conferência das quantidades e funcionalidades dos serviços, conforme previsto neste Termo de Referência. Para tanto, a Contratada deverá disponibilizar um ambiente completo (contemplando todos os itens de serviço) de forma que a contratante possa simular a operação e proceder com a homologação ou não dos serviços.

- 12.3.2. Tal validação será realizada por servidores do DETRAN|ES, tanto da área de negócios quanto da área de tecnologia da informação, e a mesma será realizada através do roteiro previsto em anexo específico que trata da validação dos serviços. Tal validação será acompanhada por representante da Contratada. Durante a validação a Contratada poderá ser acionada para esclarecimentos.
- 12.3.3. Definitivamente, por servidor(es) devidamente designado(s), após ter sido examinada e atestada a aderência total dos serviços providos conforme estabelecido nos autos.
- 12.4. O atesto definitivo dos serviços se dará em até 10 (dez) dias úteis, contados a partir do recebimento provisório dos mesmos.
- 12.5. A eventual rejeição dos serviços não implicará em alterações de prazos e, tampouco, ausentará a Contratada das penalidades previstas em Contrato.

13. DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 13.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da Contratante, especialmente designados, na forma do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 13.2. Na forma do disposto na PORTARIA SEGER/PGE/SECONT Nº 049-R/2010, de 24 de agosto de 2010, a comissão de acompanhamento e fiscalização será composta por um servidor efetivo de nível superior e servidores da área operacional e da gerência de tecnologia da informação, competindo-lhe atestar a realização do serviço contratado, observando as disposições deste Contrato, sem o que não será permitido qualquer pagamento.
- 13.3. O acompanhamento e fiscalização do contrato observará a Portaria SEGER/PGE/SECONT nº 049-R/2010 e demais normas, no que couber.

- 13.4. É facultado à Contratante, através de seus servidores devidamente nomeados, o direito de fiscalizar a prestação dos serviços quando julgar conveniente, não tendo tal ação o efeito de eximir a Contratada das responsabilidades advindas de falhas e/ou omissões ocorridas por sua conta, sendo garantido amplo acesso aos documentos que lhe digam respeito;
- 13.5. As comunicações entre a Contratante e a Contratada serão sempre por escrito, quando houver necessidade;
- 13.6. Quaisquer exigências da fiscalização inerentes ao objeto do presente Termo deverão ser prontamente atendidas pela Contratada sem quaisquer ônus para a Contratante;
- 13.7. A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência e seus Anexos. A fiscalização de que trata item não exclui nem reduz a responsabilidade da Contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica em corresponsabilidade da Contratante ou de seus agentes e prepostos, de conformidade com o art. 70 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 13.8. A cada 30 (trinta) dias corridos, serão realizadas reuniões entre a Contratante e a Contratada para nivelar informações referentes aos serviços em execução.
- 13.9. A Contratada receberá um calendário de reuniões, podendo ser alterado em situações estritamente necessárias, desde que solicitado e justificado com antecedência, pelas partes.

14. DO PRAZO DE VIGÊNCIA DA ATA E DO CONTRATO

- 14.1. O prazo de vigência da Ata de Registro de Preços é de 01 (um) ano, contado do dia posterior à data de sua publicação no Diário Oficial do Estado do Espírito Santo (DIOES), vedada a sua prorrogação.

14.2. O prazo de vigência das contratações decorrentes do Registro de Preços terá início no dia subsequente ao da publicação do resumo do contrato no Diário Oficial e terá duração de 12 (doze) meses.

14.2.1. A prorrogação poderá ser admitida nos termos do art. 57 da Lei 8.666/1993, mediante prévia justificativa e autorização da autoridade competente, devendo ser precedida, ainda, de manifestação da Assessoria Jurídica do DETRAN|ES.

14.2.2. Ocorrendo a hipótese prevista no inciso II do art. 57 da Lei 8.666/1993, a duração do contrato poderá sofrer prorrogação por sucessivos períodos, limitada a 60 (sessenta) meses, desde que cumpridas as formalidades acima indicadas e demonstrado, nos autos, que a medida importará em obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração.

14.3. O prazo de vigência da contratação do objeto deste Termo de Referência terá início no dia subsequente ao da publicação do resumo do Contrato no Diário Oficial do Espírito Santo (DIOES) e terá duração de 12 (doze) meses.

14.4. Considerando que os serviços pretendidos têm natureza contínua, não podendo ser interrompidos, sob pena de causar prejuízos à Administração, a prorrogação poderá ser admitida nos termos do art. 57, da Lei Federal nº. 8.666/93, mediante prévia justificativa e autorização da autoridade competente, devendo ser precedida, ainda, de manifestação da Assessoria Jurídica do DETRAN|ES.

14.5. Ocorrendo a hipótese prevista no inciso II, do art. 57, da Lei Federal nº. 8.666/93, a duração do contrato poderá estender-se pelo prazo de até 60 (sessenta) meses após o início de sua vigência:

Art. 57. A duração dos contratos regidos por esta Lei ficará adstrita à vigência dos respectivos créditos orçamentários, exceto quanto aos relativos:

[...]

II - à prestação de serviços a serem executados de forma contínua, que poderão ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta meses (*grifo nosso*)

14.6. Uma eventual prorrogação poderá ser admitida nos termos do § 4º do artigo 57,

da Lei Federal nº. 8.666/93, mediante prévia justificativa e autorização da autoridade competente, devendo ser precedida, ainda, de manifestação da Assessoria Jurídica do DETRAN/ES.

15. DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO.

- 15.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do atesto da Nota Fiscal/Fatura, contendo o detalhamento dos serviços executados no mês de referência, sendo vedada sua antecipação.
- 15.2. O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” por servidor formalmente designado, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.
- 15.3. Se houver alguma incorreção na Nota Fiscal, a mesma será devolvida à Contratada para correção, ficando estabelecido que o prazo para pagamento será contado a partir da data do atesto da nova Nota Fiscal/Fatura, sem qualquer ônus à Contratante;
- 15.4. Quando da ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Contratante, o valor devido deverá ser acrescido de multa financeira, que será apurada, desde a data do vencimento até a data do efetivo pagamento, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$V.M = V.F \times (12/100) \times (ND/360)$$

Onde:

VM = Valor da Multa;

VF = Valor da Nota Fiscal referente ao mês em atraso;

ND = Número de dias em atraso.

- 15.5. Incumbirão à Contratada a iniciativa e o encargo do cálculo minucioso da fatura

devida, a ser revista e aprovada pela Contratante, juntando-se o cálculo da fatura;

- 15.6. A liquidação das despesas obedecerá rigorosamente ao estabelecido na Lei nº 4.320/64, assim como na Lei Estadual nº 2.583/71 e alterações posteriores.

16. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 16.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas contratualmente;
- 16.2. Prestar as informações e os esclarecimentos atinentes ao Contrato que venham a ser solicitados pela Contratada, bem como fornecer todos os dados necessários à prestação dos serviços;
- 16.3. O fiscal ou gestor do contrato, ao verificar necessidade de adequação do quantitativo de serviços prestados, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual correspondente, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 16.4. Promover o recebimento do objeto nos prazos fixados para tal;
- 16.5. Efetuar o pagamento à Contratada, dentro do prazo e das condições estabelecidas no Contrato;
- 16.6. Aplicar à Contratada as sanções cabíveis.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 17.1. Fornecer prontamente todas as informações acerca da prestação dos serviços que venham a ser solicitadas pela Contratante;
- 17.2. Informar a Contratante acerca de qualquer anomalia detectada nos serviços, em tempo real.
- 17.3. Nomear um Preposto como ponto focal para questões relacionadas à prestação

dos serviços.

- 17.4. Participar das reuniões a serem realizadas com a Contratante, a fim de nivelar informações referentes aos serviços em execução, devendo solicitar e justificar com antecedência, a alteração das datas previamente estipuladas no calendário de reuniões, caso necessário.
- 17.5. Se obriga a aceitar acréscimos ou supressões conforme estabelecidos no § 1º do artigo 65 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 17.6. Adotar as devidas providências quanto à disponibilização da infraestrutura (sala, mesas, cadeiras, projetor, computadores, acesso à Internet, etc) necessária aos treinamentos que serão realizados pela Contratada;
- 17.7. Atender as condições e especificações exigidas neste Termo de Referência, seus anexos e legislações pertinentes;
- 17.8. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela Contratada ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.
- 17.9. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do Contrato, não transferindo a outrem, no todo ou em parte, o objeto da contratação, salvo mediante prévia e expressa autorização do Contratante.
- 17.10. Zelar pela segurança da informação manipulada durante a prestação dos serviços, de forma a impedir vazamentos, divulgações não autorizadas ou congêneres.
- 17.11. Manter, durante a vigência do Contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no respectivo processo licitatório, se for o caso, apresentando à Contratante os documentos necessários, sempre que solicitado.

- 17.12. Assumir integral responsabilidade pela execução dos serviços contratados, de acordo com as condições e especificações deste Termo de Referência e de seus anexos, utilizando seus próprios recursos humanos, materiais, software e equipamentos;
- 17.13. Disponibilizar serviços de atendimento e suporte 24h, através de sistema de informação específico para registro de chamados;
- 17.14. Zelar pelos níveis de serviço contratados.
- 17.15. Apresentar, a cada mês, Relatório de Serviços e Atendimentos, que deverá ser encaminhado ao Gestor do Contrato, até o 5º dia útil do mês subsequente, para fins de fiscalização da qualidade do serviço de suporte prestado; tal relatório deverá conter ao menos:
- 17.15.1. Quantidade de itens de serviços prestados, agrupados por item;
 - 17.15.2. Informações acerca de chamados (quantidades, solucionados, pendentes, violações de níveis de serviço, etc);
 - 17.15.3. Descrição das atividades desempenhadas, de forma a permitir confronto entre o Atendimento Previsto e Atendimento Realizado;
 - 17.15.4. Este relatório deverá ser encaminhado à contratante quando do faturamento dos serviços, de forma a servir de referência para a fiscalização da contratante. Sem tal relatório não haverá pagamento de serviços.
- 17.16. Somente serão considerados válidos e passíveis de faturamento os serviços devidamente registrados no relatório acima citado e validados por profissionais da equipe da contratante.
- 17.17. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

- 17.18. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Contratante;
- 17.19. Reparar, corrigir, ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos equipamentos empregados;
- 17.20. Apresentar à Contratante, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a prestação do serviço;
- 17.21. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da Autarquia;
- 17.22. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a Contratada relatar à Contratante toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função e responsabilização;
- 17.23. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus empregados, ficando obrigado ao ressarcimento de quaisquer danos ou prejuízos que venha a causar à Contratante e/ou terceiros, apurado mediante procedimento administrativo, assegurando-se o contraditório e a ampla defesa;
- 17.24. Afastar dos serviços num prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas todo e qualquer empregado que a Contratante julgar prejudicial a prestação dos serviços e/ou inconveniente às relações com seus representantes;
- 17.25. Exercer rigorosa fiscalização sobre os serviços prestados por seus empregados, certificando-se da conformidade dos procedimentos executados.
- 17.26. Do suporte técnico extensível a todos os componentes do objeto ora especificado:

- 17.26.1. A Contratada deverá prover suporte remoto, técnico e operacional, aos usuários da solução integrada, visando à assistência técnica na execução de atividades como: manuseio dos equipamentos, geração de relatórios, acesso ao sistema (*login* e senha), conectividade do sistema, atualização de versões de *softwares*, entre outros.
- 17.26.2. O suporte técnico e operacional será realizado por meio de “Chamados”, que serão efetuados através de sistema de informação mantido pela contratada, exclusivo para tal finalidade. Os “Chamados” serão abertos pelos usuários da solução integrada, que serão identificados através de credenciais de acesso (*login/senha*), para então poderem descrever o problema/defeito/falha verificado.
- 17.26.3. A contratada deverá dispor de logística própria para o provimento completo dos serviços, tais como entrega de aparelhos e suprimentos conforme determinado pela contratante.
- 17.26.4. A Contratada deverá informar a contratante quando da detecção de mau uso ou intenção de danificar algum item dos serviços. Tal informação deverá conter itens que permitam identificar o dano bem como autoria e circunstâncias prováveis de sua ocorrência.
- 17.26.5. As relações contratuais deverão se portar na forma do disposto na Lei Estadual Nº 10.793/2017 que institui o Código de Conduta e Integridade dos fornecedores de bens e prestadores de serviços ao Estado do Espírito.

18. DAS PENALIDADES

- 18.1. O descumprimento total ou parcial das condições estabelecidas neste instrumento poderá acarretar a rescisão contratual, nos termos dos artigos 77 e 78 da Lei n.º 8.666/93, aplicando-se as penalidades estabelecidas nos artigos 86 a 88 da mesma Lei.

18.2. Qualquer interrupção ou atraso nos serviços, que seja dada causa pela ação ou omissão da Contratada ou de seus prepostos, tais como: descumprimento de níveis de serviço (conforme previstos na tabela 3), falta de material ou equipamentos, comprometimento de sigilo de informações sensíveis, inobservância das especificações técnicas ou do contrato, dentre outras, dará margem às seguintes penalidades:

EVENTOS	PENALIDADES
Interrupção dos serviços sem prévia autorização.	4% (quatro por cento) sobre o valor da medição do mês em vigor.
Indisponibilidade de ferramentas ou dispositivos relacionados à prestação dos serviços.	5% (cinco por cento) sobre o valor da medição do mês em vigor.
Atraso injustificado no cronograma de execução dos serviços contratados.	0,3% (três décimos por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso.
Não apresentação dos relatórios nos prazos estipulados.	0,3% (três décimos por cento) sobre o valor do contrato, por dia de atraso.
Descumprimento das especificações técnicas e/ou dos materiais e serviços empregados.	5% (cinco por cento) sobre o valor da medição do mês em vigor. Em caso de reincidência, 5% (cinco por cento) sobre o valor do Contrato.
Comprometimento de sigilo de informações sensíveis	Rescisão contratual e aplicação das penalidades previstas no Art. 87 da Lei 8.666/93, ressarcimento dos danos ao erário e a terceiros

18.3. Independente da aplicação das penalidades previstas no item anterior, a Contratada fica responsável em refazer, **dentro das especificações técnicas**, os serviços não aceitos pela fiscalização.

18.4. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se no que couber as disposições da Lei nº 8.666, de 1993.

19. DOS ANEXOS

- ✓ Anexo I: Especificação Técnica;

20. DA APROVAÇÃO E AUTORIZAÇÃO

Aprovado em: ____/____/____

MINUTA