

## **CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001 / 2026**

**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 001 / 2026 PARA CONCESSÃO DOS SERVIÇOS DE RECOLHIMENTO, CUSTÓDIA, RESTITUIÇÃO E PREPARAÇÃO PARA LEILÃO DE VEÍCULOS RECOLHIDOS PELOS ÓRGÃOS DE TRÂNSITO DO ESTADO DE SÃO PAULO.**

## **ANEXO E – REQUISITOS DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA**

## REQUISITOS DA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

### 1. DEFINIÇÃO DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA:

1.1. A **PLATAFORMA TECNOLÓGICA** é o conjunto formado pela integração da **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO** e do **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**.

1.2. **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO**, de responsabilidade do **PODER CONCEDENTE** é o conjunto centralizado de sistemas, serviços, bancos de dados e barramentos de APIs (Interfaces de Programação de Aplicação) provido pelo Estado. Esta plataforma funcionará como o núcleo de orquestração de toda a comunicação e troca de dados entre o **CIDADÃO-USUÁRIO**, os Agentes do Estado e os sistemas da **CONCESSIONÁRIA**, armazenando todos os eventos das jornadas de recolhimento, restituição do veículo e preparação para leilão.

1.2.1. Caberá ao **PODER CONCEDENTE** a gestão das comunicações, a consolidação das bases de dados e a disponibilização da **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO**.

1.2.2. O **DETRAN/SP** será responsável pela condução do desenvolvimento, implantação e operação da **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO** e demais sistemas alternativos que forem desenvolvidos para suportar a operação do objeto da concessão.

1.3. O **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA** é o conjunto integrado de soluções tecnológicas, de responsabilidade exclusiva da **CONCESSIONÁRIA**, composto por softwares, hardwares, APIs, bancos de dados, serviços de telecomunicação e rastreamento, além de rotinas de integração com sistemas do **PODER CONCEDENTE**.

1.3.1. Este ambiente deve ser estruturado para suportar a gestão operacional da **CONCESSIONÁRIA**, abrangendo sistemas de controle e *backoffice* voltados à administração de suas atividades, tais como: gestão de frotas de guincho, logística e controle de pátios, segurança de veículos, gerenciamento de equipes e demais sistemas de controle da operação.

1.3.2. Todos os componentes devem atender integralmente aos requisitos técnicos e funcionais estabelecidos neste Anexo.

1.4. A integração entre o **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA** e a **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO** é obrigatória e se dará exclusivamente por meio das APIs e barramentos definidos pelo **PODER CONCEDENTE**, conforme especificado neste anexo, constituindo assim a **PLATAFORMA TECNOLÓGICA** em todo seu ciclo.

1.5. A **PLATAFORMA TECNOLÓGICA** dará sustentação aos seguintes processos de trabalho:

1.5.1. Organização das **OPERAÇÕES DE URGÊNCIA** e **OPERAÇÕES PROGRAMADAS** de recolhimento de veículos por determinação das autoridades de trânsito do Estado de São Paulo, integrando o **AGENTE DE AUTORIDADE DE TRÂNSITO, PODER CONCEDENTE, ÓRGÃO DE TRÂNSITO, CENTRAL DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR (COPOM, COI e outras centrais envolvidas)** e a **CONCESSIONÁRIA**;

1.5.2. Recolhimento do veículo do local da operação até o **PÁTIO** da **CONCESSIONÁRIA**;

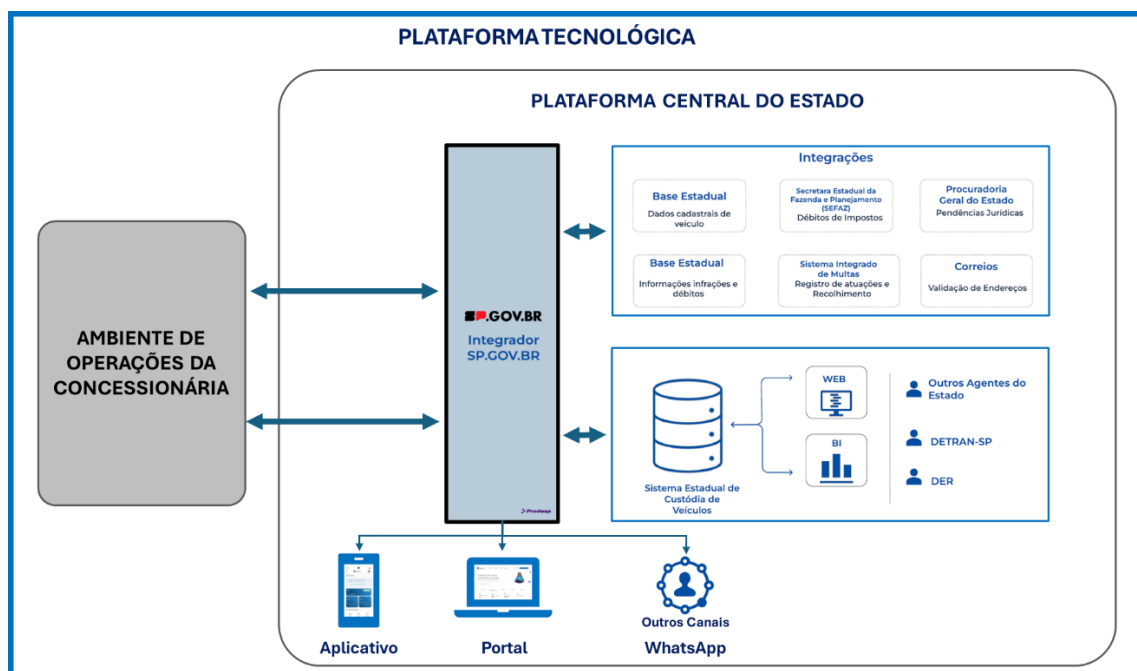
1.5.3. Custódia do veículo recolhido no **PÁTIO** da **CONCESSIONÁRIA** até a sua restituição ao **CIDADÃO-USUÁRIO** ou entrega para o arrematante, em caso de venda em leilão;

1.5.4. Preparação do veículo em custódia para leilão;

1.5.5. Atividades de fiscalização e controle do objeto da **CONCESSÃO**, incluindo as informações e cálculos necessários para a apuração dos **INDICADORES DE DESEMPENHO**; e

1.5.6. Serviços e rotinas disponibilizadas ao **CIDADÃO-USUÁRIO** pela **CONCESSIONÁRIA**.

1.6. Para fins ilustrativos, apresenta-se a arquitetura de tecnologia da **PLATAFORMA TECNOLÓGICA**:



1.6.1. A **PLATAFORMA TECNOLÓGICA** suportará os processos operacionais de acordo com os eventos de integração alocados ao **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA** e à **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO**, conforme o detalhamento a seguir:

Processos	Eventos de Integração (requisições)	AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA	PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO
<b>1</b> Fiscalização de Trânsito	Buscar informações do veículo para autuação		<b>X</b>
	Realizar a autuação		<b>X</b>
	Emitir o TRV (Termo de Recolhimento de Veículo)		<b>X</b>
<b>2</b> Recolhimento do Veículo	Upload de fotos do veículo a ser recolhido		<b>X</b>
	Solicitar SERVIÇO DE RECOLHIMENTO para OPERAÇÃO DE TRÂNSITO da CONCESSIONÁRIA do LOTE		<b>X</b>
	Aceitar a solicitação do SERVIÇO DE RECOLHIMENTO	<b>X</b>	
	Acompanhar a chegada do equipamento de recolhimento	<b>X</b>	
	Consultar tempo estimado de chegada do equipamento de recolhimento	<b>X</b>	
	Rastrear o(s) equipamento(s) de recolhimento	<b>X</b>	
	Consultar itinerário de origem e destino do equipamento de recolhimento	<b>X</b>	
	Consultar detalhes do equipamento de recolhimento	<b>X</b>	
<b>3</b> Custódia do Veículo	Gerir custódia do veículo	<b>X</b>	
	Fornecer informações sobre a estadia do	<b>X</b>	

Processos	Eventos de Integração (requisições)	AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA	PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO
	veículo / Notificar status de veículo		
4 Restituição do Veículo	Checkout dos débitos do veículo perante o PODER CONCEDENTE		X
	Registro da baixa dos débitos do veículo perante o PODER CONCEDENTE		X
	Consultar serviços acessórios disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA ao CIDADÃO-USUÁRIO	X	
	Consultar os débitos relacionados ao SERVIÇO DE RECOLHIMENTO do veículo	X	
	Checkout de débitos do veículo perante a CONCESSIONÁRIA	X	
	Registro da baixa dos débitos do veículo perante a CONCESSIONÁRIA	X	
	Gerar QRCode para restituição do veículo		X
	Emissão de ofício de restituição do veículo		X
	Início da contagem de tempo restante para restituição do veículo pela CONCESSIONÁRIA	X	
	Upload de fotos do veículo restituído / Consulta do tempo restante para retirada do veículo / Retirar veículo em até 48 horas / Reset de não retirada de veículo em 48 horas / Emissão de ofício de restituição do veículo	X	

Processos	Eventos de Integração (requisições)	AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA	PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO
<b>5</b> Preparação do Veículo para Leilão	Alterar status do veículo para “em preparação para leilão”	X	
	Notificar o CIDADÃO-USUÁRIO sobre a inclusão do veículo no leilão	X	
	Envio de dados do veículo a ser leiloado para a plataforma de leilão, inclusive laudos de avaliação e imagens	X	
	Alterar status do veículo para “preparado para leilão”	X	
<b>6</b> Gestão dos Serviços de Leilão	Recebimento dos dados do arremate do veículo em leilão	X	
	Plataforma Única de Leilão de Veículos	X	
	Integração dos dados do arremate do veículo em leilão		X

1.6.2. A **PLATAFORMA TECNOLÓGICA** também disponibilizará consultas a qualquer tempo sobre dados do veículo, **PÁTIO**, serviços, status, entre outras demandas, os quais poderão ser acessados via **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA** e **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO**, conforme o detalhamento a seguir:

Processos	Consultas (requisições a qualquer tempo)	AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA	PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO
<b>1</b> Fiscalização de Trânsito	Solicitação de SERVIÇO DE RECOLHIMENTO para OPERAÇÃO DE TRÂNSITO	X	
	Indicação do PÁTIO mais próximo para a realização do SERVIÇO DE CUSTÓDIA para a OPERAÇÃO DE TRÂNSITO	X	
	Solicitação do SERVIÇO DE RECOLHIMENTO para OPERAÇÃO DE TRÂNSITO		X

Processos	Consultas (requisições a qualquer tempo)	AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA	PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO
2 Recolhimento do Veículo	Acompanhamento do recolhimento do veículo em segundo plano ( <i>Live Activity</i> )	X	
	Dados do PÁTIO	X	
	Previsão de gastos com SERVIÇOS DE RECOLHIMENTO	X	
	Débitos relacionados ao SERVIÇO DE RECOLHIMENTO	X	
	Fotos do veículo		X
	Dados da infração do veículo		X
	Consultar meus veículos		X
	Dados do veículo		X
	Detalhes do recolhimento do veículo		X
	Download de fotos do veículo		X
	TRV do veículo		X
	Download do TRV do veículo		X
	Débitos e multas do veículo		X
	Bloqueios e restrições do veículo		X
3 Custódia do Veículo	Detalhes do PÁTIO	X	
	Previsão de gastos do veículo	X	
	Dados de custódia do veículo	X	
	Status da custódia do veículo	X	
	Fotos do veículo no PÁTIO	X	
	Download das fotos do veículo no PÁTIO	X	
	Dados da infração do veículo		X
	Consultar meus veículos		X
	Dados dos veículos		X
	Débitos e multas do veículo		X
	Bloqueios e restrições do veículo		X
4 Restituição do Veículo	Detalhes do PÁTIO	X	
	Previsão de gastos do veículo	X	
	Dados de custódia do veículo	X	
	Acompanhamento da restituição do veículo em segundo plano ( <i>Live Activity</i> )	X	
	Status da custódia do veículo	X	
	Fotos do veículo no PÁTIO	X	

Processos	Consultas (requisições a qualquer tempo)	AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA	PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO
	Download das fotos do veículo no PÁTIO	X	
	Dados da infração do veículo		X
	Consultar meus veículos		X
	Dados dos veículos		X
	Débitos e multas do veículo		X
	Bloqueios e restrições do veículo		X
<b>5</b> Preparação do Veículo para Leilão	Fotos do veículo no PÁTIO	X	
	Download das fotos e Laudo de Avaliação do veículo no PÁTIO	X	
	Dados, débitos e restrições do veículo, consolidados	X	
	Dados da infração do veículo		X
	Consultar meus veículos		X
	Dados dos veículos		X
	Detalhes do PÁTIO		X
	Dados do PÁTIO		X
	Débitos e multas do veículo		X
	Bloqueios e restrições do veículo		X
	Débitos relacionados ao recolhimento e custódia do veículo		X
	Veículos com prazo de estadia de pátio expirado		X
<b>6</b> Gestão dos Serviços de Leilão	Consulta de prestação de contas de leilão		X

## 2. DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO ÂMBITO DO AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA:

### 2.1 São premissas do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA:

**2.1.1** Consistência e segurança dos dados e informações geridos.

**2.1.2** Disponibilidade dos sistemas, serviços e funcionalidades que a contemplam 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, ao longo do prazo da **CONCESSÃO**.

**2.1.3** Aderência ao arcabouço normativo vigente ao longo de todo o prazo da **CONCESSÃO**.



**2.1.4** Integração plena com outras soluções indicadas pelo **PODER CONCEDENTE**.

**2.1.5** Atualização tecnológica dos sistemas, banco de dados, serviços e demais componentes estruturais e de comunicação.

**2.1.6** Aderência aos padrões e políticas de arquitetura de Tecnologia da Informação adotados pelo **PODER CONCEDENTE**.

**2.1.7** Existência de módulo de integração da plataforma eletrônica para realização de leilão dos veículos com o **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**.

**2.2** A **CONCESSIONÁRIA** deverá assegurar ao **PODER CONCEDENTE**, à **ARSESP**, ao **VERIFICADOR INDEPENDENTE** e ao **ÓRGÃO DE TRÂNSITO**, durante todo o prazo da **CONCESSÃO**, acesso integral ao **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**, por meio de licenciamento de uso, cessão de direito de uso ou qualquer outro mecanismo jurídico equivalente que garanta a utilização plena das funcionalidades necessárias à execução dos serviços.

**2.3** São obrigações adicionais da **CONCESSIONÁRIA**, durante toda a vigência da **CONCESSÃO**:

**2.3.1** Disponibilizar ao **PODER CONCEDENTE**, à **ARSESP** e ao **ÓRGÃO DE TRÂNSITO** acesso à documentação técnica original, completa, atualizada e em formato digital, incluindo manuais e guias de utilização, instalação, configuração e atualização dos sistemas, serviços e componentes do **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**.

**2.3.2** Disponibilizar ao **PODER CONCEDENTE**, à **ARSESP** e ao **ÓRGÃO DE TRÂNSITO**, sem ônus adicional, acesso às correções, atualizações e novas versões dos sistemas, serviços e componentes do **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**, quando disponibilizadas pelo fabricante ou desenvolvedor.

**2.4** Após o fim da **CONCESSÃO**, a **CONCESSIONÁRIA** deverá garantir ao **PODER CONCEDENTE**:

- a) Continuidade operacional pelo período definido no **PLANO DE DESMOBILIZAÇÃO** descrito no **CONTRATO**;
- b) Entrega integral dos dados essenciais não armazenados na **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO**, em formato aberto, estruturado e migrável, acompanhados de:
  - b.1) Dicionário de dados;
  - b.2) Documentação técnica das APIs;
  - b.3) Artefatos necessários para integração e migração, de modo a evitar dependência tecnológica (*vendor lock-in*).

- c) Suporte técnico e informações para migração, em conformidade com os princípios da boa-fé objetiva e da cooperação.

**2.4.1** Para sistemas, módulos, funcionalidades e demais componentes desenvolvidos sob encomenda, ou cuja propriedade intelectual pertença à **CONCESSIONÁRIA**, será exigida a cessão de direito de uso ao **PODER CONCEDENTE**, pelo período definido no **PLANO DE DESMOBILIZAÇÃO** descrito no **CONTRATO**.

**2.4.2** Nos casos em que a **CONCESSIONÁRIA** utilize sistemas licenciados sob modelo SaaS (Software as a Service) ou qualquer outra modalidade que não contemple cessão de direito de uso, deverá:

- a) Formalizar cláusula contratual com o fornecedor, assegurando ao **PODER CONCEDENTE** direito de uso durante o período definido no **PLANO DE DESMOBILIZAÇÃO** descrito no **CONTRATO**;
- b) Assumir a titularidade do contrato de licenciamento, mantendo as condições comerciais e técnicas vigentes ou, alternativamente, condições de mercado aplicáveis à época da transição, conforme critério exclusivo do **PODER CONCEDENTE**;
- c) Disponibilizar a base de dados completa, em formato aberto e estruturado, acompanhada de documentação técnica e APIs, garantindo a migração para outro ambiente tecnológico sem dependência de fornecedor específico (*vendor lock in*);

**2.5** O uso do **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA** não implica cessão do código-fonte dos sistemas que o compõem ao **PODER CONCEDENTE**. Contudo, para assegurar a continuidade dos processos operacionais, a **CONCESSIONÁRIA** deverá manter o código-fonte e suas atualizações disponíveis até o término da vigência do **CONTRATO**, mediante depósito em *escrow* junto a terceiro legalmente habilitado como fiel depositário ou entrega direta ao **PODER CONCEDENTE**.

**2.5.1** A obrigação de depósito aplica-se exclusivamente aos sistemas e componentes desenvolvidos sob encomenda ou de propriedade intelectual da **CONCESSIONÁRIA**.

**2.5.2** Para sistemas de terceiros, a garantia de continuidade será assegurada pelos mecanismos previstos no item 2.4.2.

**2.6** Na ocorrência de qualquer fato superveniente, o **PODER CONCEDENTE** estará autorizado, por prazo indeterminado, a utilizar o código-fonte dos sistemas e respectivas atualizações, bem como a realizar as modificações necessárias à preservação da

funcionalidade e continuidade dos processos de trabalho, observadas as condições previstas no item 2.5.

**2.6.1** Consideram-se fatos supervenientes, para os fins deste instrumento, todos os eventos que resultem na descontinuidade da manutenção, atualização ou suporte técnico dos componentes do **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**, cuja propriedade intelectual pertença à **CONCESSIONÁRIA**, e que comprometam a continuidade dos processos operacionais do **PODER CONCEDENTE**, da **ARSESP** ou do **ÓRGÃO DE TRÂNSITO**.

**2.7** Incluem-se entre os fatos supervenientes:

**2.7.1** A decretação de falência ou insolvência da **CONCESSIONÁRIA** ou do(s) fabricante(s) dos sistemas que integrem o **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**;

**2.7.2** A descontinuidade, por qualquer motivo, dos sistemas, bancos de dados, serviços e demais componentes estruturais e de comunicação que compõem o **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**.

**2.8** O **PODER CONCEDENTE**, a **ARSESP** e o **ÓRGÃO DE TRÂNSITO** poderão cadastrar no **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA** número ilimitado de **USUÁRIOS DE SISTEMA** que possuam os seguintes perfis:

**2.8.1** Perfil Administrador: perfil de **USUÁRIO DE SISTEMA** com permissão de criação e manutenção de usuários, monitoramento de logs e trilhas de auditoria, atualização e consulta das parametrizações de todos os processos de trabalho.

**2.8.2** Perfil Operacional: perfil de **USUÁRIO DE SISTEMA** com permissão de execução das rotinas operacionais de todos os processos de trabalho, seja atualização ou consulta, respeitando as permissões de acesso previamente definidas.

**2.8.3** Perfil Consulta: perfil de **USUÁRIO DE SISTEMA** com permissão para consulta às informações de todos os processos de trabalho e trilhas de auditoria, respeitando as permissões de acesso previamente definidas.

**2.9** O descumprimento das obrigações previstas nesta Seção sujeitará a **CONCESSIONÁRIA** às sanções contratuais aplicáveis, sem prejuízo da reparação por perdas e danos, conforme disposto no **CONTRATO** e na legislação vigente.

### **3 DO PLANO DE INTEGRAÇÃO E GOVERNANÇA DOS SISTEMAS**

**3.1** É de responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** realizar e apresentar para aceite da **ARSESP** o **PLANO DE INTEGRAÇÃO E GOVERNANÇA DOS SISTEMAS** do

**AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA** com a **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO**, juntamente com o **PLANO DE IMPLANTAÇÃO**.

**3.2** O **PODER CONCEDENTE** disponibilizará documentação técnica e acesso ao ambiente de homologação para integração da **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO**, imediatamente após a assinatura do contrato.

**3.3** O **PLANO DE INTEGRAÇÃO E GOVERNANÇA DOS SISTEMAS** deve conter, no mínimo, os seguintes artefatos:

**3.3.1** Descrição completa da arquitetura tecnológica que suportará o **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**, contendo o dimensionamento preliminar da infraestrutura tecnológica para sua instalação e operacionalização;

**3.3.2** Modelo de integração;

**3.3.3** Diagramas de alto nível;

**3.3.4** Estratégia de contingência;

**3.3.5** Padrões de comunicação e integração deverão observar protocolos consolidados e seguros, adotando os seguintes padrões conforme o tipo de interação: REST/HTTPs, SOAP/HTTPs, Mensageria (MQ, Kafka ou equivalente), TLS 1.2 ou superior;

**3.3.6** Padrões de segurança para autenticação para o consumo das APIs, como OAuth2, JWT, Open ID e comunicação segura com tráfego ser protegido com protocolo HTTPS (TLS 1.2 ou superior);

**3.3.7** A troca de informações deverá utilizar formatos amplamente reconhecidos, padronizados e interoperáveis;

**3.3.8** Planejamento detalhado contendo cronograma, homologação e testes de performance, incluindo os critérios de aceitação e métricas de sucesso.

**3.4** As APIs disponibilizadas deverão obedecer a uma estrutura uniforme, contendo endpoints padronizados, métodos HTTP e parâmetros de requisição;

**3.5** O estágio de integração entre o **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA** e a **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO** será avaliado pela **ARSESP** previamente à emissão do Termo de Anuência do Plano de Implantação, nos termos do Anexo B – Caderno de Encargos. A avaliação considerará se a integração se encontra em nível operacional suficiente para permitir o início das operações, sem prejuízo da continuidade das atividades de integração e ajustes técnicos necessários.

**3.5.1** A **ARSESP** poderá autorizar o início das operações da **CONCESSIONÁRIA**, ainda que a integração com a **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO** não esteja concluída, desde que existam soluções ou sistemas alternativos disponibilizados pelo

**PODER CONCEDENTE** que assegurem a execução das funcionalidades essenciais à prestação dos serviços, bem como controles operacionais substitutivos, com geração de relatórios com registros auditáveis e passíveis de verificação pela fiscalização com apoio do **VERIFICADOR INDEPENDENTE**, até que a integração seja finalizada.

**3.5.2** Na hipótese de a coleta dos dados necessários à apuração de qualquer indicador, subindicador ou componente ser inviabilizada ou materialmente afetada pela não conclusão ou operação parcial da **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO**, quando tal situação for imputável exclusivamente ao **PODER CONCEDENTE**, será atribuída à **CONCESSIONÁRIA**, para aquele indicador ou subindicador e no respectivo período de apuração, a nota máxima prevista no **ANEXO C**.

**3.6** Após a homologação realizada pelo **PODER CONCEDENTE**, com apoio da **ARSESP** e do **DETRAN-SP**, e a consequente disponibilização do acesso ao barramento de **APIs** em ambiente de produção da **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO**, terá início o período de monitoramento, com duração de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de entrada em operação da **PLATAFORMA TECNOLÓGICA**.

**3.7** O **PODER CONCEDENTE**, com apoio da **ARSESP** e do **DETRAN-SP**, alocará responsável(is) para acompanhar a execução do plano de implantação e integração junto à equipe da **CONCESSIONÁRIA**.

**3.8** Para realizar a homologação do **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**, cabe à **CONCESSIONÁRIA** preparar o ambiente de homologação e elaborar Plano de Testes considerando os seguintes cenários:

**3.8.1** Testes unitários, os quais têm como objetivo verificar cada unidade que compõe o **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**, isoladamente, para determinar se cada uma delas realiza o que foi especificado.

**3.8.2** Testes integrados, os quais têm como objetivo verificar a consistência das integrações entre **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO** e **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**.

**3.8.3** Testes de performance, os quais têm como objetivo verificar a capacidade de resposta, robustez, disponibilidade, confiabilidade e escalabilidade da **PLATAFORMA TECNOLÓGICA**, conforme a quantidade de conexões e acessos simultâneos, avaliando seu desempenho em alta carga de trabalho e considerando seu comportamento em circunstâncias normais de operação.

**3.9** O Manual de Utilização do **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA** deve ser elaborado pela **CONCESSIONÁRIA** contemplando, no mínimo, instruções para acesso, utilização dos sistemas, serviços e componentes pelos

**USUÁRIOS DE SISTEMAS**, contendo orientações gerais, guia com o passo-a-passo das telas e instruções de preenchimento dos campos.

**3.10 A CONCESSIONÁRIA** deverá manter o **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA** permanentemente atualizado, com vistas à implementação de novas funcionalidades, serviços e microsserviços, bem como à modificação de funcionalidades existentes, sempre que decorrentes de requisitos legais, regulamentares, operacionais ou de integração tecnológica, durante a vigência contratual.

**3.10.1** Toda atualização ou evolução que impacte na integração de serviços com a **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO** deverá ser previamente homologada pelo **PODER CONCEDENTE**, com apoio da **ARSESP** e do **DETRAN-SP**. Após a homologação, a **CONCESSIONÁRIA** e o **PODER CONCEDENTE** deverão pactuar, em conjunto, o plano e o cronograma de entrada em produção.

**3.11 O PODER CONCEDENTE, o DETRAN-SP, ou o DER-SP** poderão solicitar à **CONCESSIONÁRIA** a implantação ou o desenvolvimento de novas funcionalidades ou serviços no **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**, mediante apresentação de justificativa técnica que comprove a pertinência da demanda, fundamentada em ao menos um dos seguintes critérios:

I. Ganho de eficiência operacional na prestação dos serviços;

II. Melhoria de desempenho ou funcionalidade para os processos institucionais do **PODER CONCEDENTE**, da **ARSESP** ou do **ÓRGÃO DE TRÂNSITO**.

**3.11.1** A justificativa poderá ser apresentada por meio de formulário padrão ou nota técnica simplificada, não sendo exigida análise aprofundada, salvo em casos de impacto relevante sobre arquitetura sistêmica ou custos operacionais.

**3.11.2** As alterações realizadas decorrentes de solicitações formuladas nos termos do item 3.11 não ensejarão o reequilíbrio econômico-financeiro do **CONTRATO** em favor da **CONCESSIONÁRIA**, salvo nos casos de impacto relevante sobre arquitetura sistêmica ou custos operacionais.

**3.12** Todas as manutenções corretivas, evolutivas ou atualizações no **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**, inclusive aquelas decorrentes de solicitações nos termos do item 3.11, serão realizadas pela **CONCESSIONÁRIA** sem qualquer ônus para o demandante, desde que devidamente justificadas e compatíveis com os critérios estabelecidos neste instrumento.

**3.13** Caberá à **CONCESSIONÁRIA** a definição da composição de sua equipe responsável pela implantação, sustentação e manutenção do **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**, conforme critérios próprios de adequação técnica e operacional, devendo, para tanto, assegurar a disponibilidade de profissionais devidamente qualificados para a execução dos serviços contratados.

**3.13.1** Por razões de segurança institucional, todos os profissionais designados pela **CONCESSIONÁRIA** para atuação junto ao **PODER CONCEDENTE** deverão ser previamente identificados, de modo a viabilizar a atribuição de credenciais de acesso às dependências físicas e aos ambientes computacionais sob responsabilidade do **PODER CONCEDENTE**.

**3.13.2** A **CONCESSIONÁRIA** e seus profissionais deverão observar as políticas de segurança da informação aplicada pelo **PODER CONCEDENTE**.

**3.14** Com vistas a assegurar a conformidade legal, a integridade dos processos de integração tecnológica, a proteção de dados pessoais e a observância das normas de segurança da informação, a **CONCESSIONÁRIA** deverá atender, como condição indispensável para o acesso e utilização do ambiente de integração, aos seguintes requisitos formais, técnicos e jurídicos:

**3.14.1** Designação formal de responsável técnico pelo acesso aos dados do ambiente de integração, com formação superior compatível às atividades de integração tecnológica necessárias, o qual deverá zelar por todas as tratativas técnicas de sistema no ambiente operacional de responsabilidade do **CONCESSIONÁRIA**;

**3.14.2** Designação formal de Encarregado de Dados Pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD);

**3.14.3** Apresentar certificação válida conforme a norma ABNT NBR ISO/IEC 27001, ou comprovação equivalente, que ateste a conformidade com os requisitos de gestão da segurança da informação e a implementação de controles técnicos, organizacionais e operacionais adequados no ambiente tecnológico sob responsabilidade da **CONCESSIONÁRIA** e de terceiros.

**3.15** A supervisão do acesso aos dados no ambiente de integração com a **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO** será exercida pela **ARSESP**, com apoio do **PODER CONCEDENTE** e do **DETRAN-SP**, compreendendo o planejamento, execução e avaliação de ações destinadas a assegurar a conformidade legal, a integridade dos processos de integração tecnológica e a prevenção de usos indevidos ou não autorizados.



**3.16** A supervisão do acesso à **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO** será exercida em três níveis, de forma progressiva e ascendente, conforme a natureza e a criticidade dos dados acessados:

- I.Nível 1: Monitoramento contínuo, realizado de forma permanente pela **ARSESP**, com vistas ao acompanhamento em tempo real das atividades de acesso e uso dos dados no ambiente de integração;
- II.Nível 2: Auditoria remota, mediante acesso a módulo específico de perfil de auditoria, a ser disponibilizado pela **CONCESSIONÁRIA**, abrangendo todos os sistemas e aplicações que utilizem dados da **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO** no âmbito do **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**;
- III.Nível 3: Auditoria in loco, realizada nas instalações físicas da **CONCESSIONÁRIA**, mediante agendamento prévio, com a presença de técnicos designados pela **ARSESP** e, se for o caso, pelo **PODER CONCEDENTE**, para verificação direta dos ambientes e sistemas utilizados.

**3.17** A ocorrência de denúncias ou indícios de irregularidades no acesso aos dados da **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO** autoriza a adoção imediata de qualquer nível de supervisão, independentemente da ordem progressiva estabelecida no item 3.16.

**3.18 A CONCESSIONÁRIA** deverá adotar medidas técnicas e administrativas adequadas para garantir a segurança dos dados, protegendo-os contra acessos não autorizados, bem como contra situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, nos termos do art. 46 da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

**3.18.1** É necessária previsão de realização de testes de intrusão, no mínimo com periodicidade anual, realizados por empresa especializada contratada pela CONCESSIONARIA. Os testes de intrusão a serem realizados terão como principal objetivo a análise geral do ambiente de tecnologia da informação do AMBIENTE OPERACIONAL DA CONCESSIONARIA, no que se refere aos aspectos de segurança da informação, com vistas a identificar, mapear, documentar, controlar e corrigir possíveis vulnerabilidades nos sistemas, serviços, processos e ativos de infraestrutura tecnológica, bem como



apresentar recomendações de melhorias e/ou correções das vulnerabilidades identificadas durante os testes.

**3.19** Na hipótese de constatação de desvios, irregularidades ou não conformidades no uso dos dados da **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO**, a **ARSESP** notificará a **CONCESSIONÁRIA** para ajuste de conduta, devendo esta propor e implementar medidas corretivas aptas a sanar as inconsistências identificadas.

**3.20** Caso a **CONCESSIONÁRIA** não promova o ajuste de conduta nos prazos e condições estabelecidos pela **ARSESP** ou se trate de reincidência específica, poderá a **ARSESP** aplicar as penalidades previstas no **CONTRATO**, na forma da **CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA – DAS PENALIDADES**.

**3.20.1** Caracteriza-se reincidência específica a repetição da mesma ação irregular ou, ainda que por ato distinto, de irregularidade decorrente do mesmo motivo ou fundamento.

**3.21** A aplicação de penalidades não exime a **CONCESSIONÁRIA** da responsabilidade civil e penal pelos danos eventualmente causados aos titulares dos dados, nos termos do § 1º, inciso I, do art. 42 da Lei Federal nº 13.709, de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD).

**4 REQUISITOS TÉCNICOS DO AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA:**

Id Requisito	Tipo	Descrição do Requisito
RT001	Construção Técnica	Possuir arquitetura que permita às estações de trabalho executarem sempre a última versão do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA disponível e que para isso não sejam necessários procedimentos manuais.
RT002	Construção Técnica	Possuir controle de versionamento das soluções do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA para garantir a compatibilidade e facilitar atualizações sem impacto nos sistemas integrados.
RT003	Construção Técnica	Permitir o reporte de erros no servidor através de arquivos de <i>log</i> .
RT004	Construção Técnica	Possuir ferramenta de administração de todo os sistemas, serviços e componentes do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.
RT005	Construção Técnica	Permitir a existência de múltiplos administradores.
RT006	Construção Técnica	Permitir a implementação de múltiplos ambientes (ambiente de desenvolvimento, ambiente de homologação, ambiente de produção e ambiente de contingência), simultâneos e independentes.
RT007	Construção Técnica	Permitir parametrização de menus, telas e relatórios por usuários autorizados. A modificação que impliquem na apresentação e usabilidade do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA, para os usuários da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE, devem ser informadas antes da sua implementação no ambiente.
RT008	Construção Funcional	Permitir a anexação de documentos em formato eletrônico que sejam, dentre outros, dos formatos PDF, JPEG e PNG, e que tenham tamanho máximo 100MB por arquivo.

Id Requisito	Tipo	Descrição do Requisito
RT009	Disponibilidade/ Escalabilidade	Permitir que o AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA seja executado em cluster, com tolerância a falhas dos servidores, sem perda do estado das transações em andamento.
RT010	<i>Backup/ Restore</i>	Após uma falha nos sistemas, serviços e componentes do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA, a última informação que foi gravada deve estar disponível para o usuário. A CONCESSIONÁRIA deverá apresentar evidências sobre a existência do plano de continuidade do negócio, plano de resposta a incidentes e política de backup e recuperação de desastres.
RT011	Eficiência/ Performance	Ser executado (os sistemas, serviços e componentes do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA) em ambientes com mecanismo de balanceamento de carga entre servidores de aplicação.
RT012	Confiabilidade/ Integridade	Garantir que os dados do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA sejam consistentes e íntegros.
RT013	Confiabilidade/ Integridade	Utilizar transações garantindo a integridade dos dados.
RT014	Confiabilidade/ Integridade	Persistir o estado de uma sessão do USUÁRIO DE SISTEMA de forma a evitar a perda de informações em caso de falhas do servidor.
RT015	Confiabilidade/ Integridade	Garantir que os dados exportados pelo AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA sejam consistentes.
RT016	Segurança	Aplicar criptografia não reversível para proteção de senhas, com utilização de algoritmos de domínio público.
RT017	Segurança	Aplicar criptografia das informações que trafegarem entre servidor de aplicação e cliente.
RT018	Segurança	Aplicar criptografia das informações que trafegarem entre servidor de aplicação e banco de dados.

Id Requisito	Tipo	Descrição do Requisito
RT019	Segurança	Possuir identificação única para cada USUÁRIO DE SISTEMA, por meio de login e senha, com possibilidade de segundo fator de autenticação.
RT020	Segurança	Permitir <i>logout</i> explícito através da interface do cliente.
RT021	Segurança	Permitir autorização baseada em perfis. O perfil deverá definir quais informações o usuário poderá ter acesso e que tipo de transações poderá executar sobre as mesmas, por ex.: inclusão, exclusão, edição, impressão, restrição de campos, menus, botões, <i>frames</i> e telas.
RT022	Segurança	Permitir definição de políticas com relação à utilização de senhas (histórico, bloqueio de contas, alteração forçada no primeiro login) através da interface gráfica do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.
RT023	Segurança	Suportar, na política de senhas, regras como: expiração de senha depois de determinado número de dias, tempo mínimo para <i>reset</i> de senha, regras de composição e de tamanho mínimo de senhas de USUÁRIOS DE SISTEMA.
RT024	Segurança	Permitir o bloqueio manual do USUÁRIO DE SISTEMA a qualquer momento.
RT025	Segurança	Permitir que um USUÁRIO DE SISTEMA tenha diferentes perfis na AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.
RT026	Segurança	Permitir a atribuição de uma senha inicial no momento da criação de um novo USUÁRIO DE SISTEMA.
RT027	Segurança	Permitir que o USUÁRIO DE SISTEMA final administre suas senhas (nos casos de usuários não autenticados via LDAP) e preferências, sem precisar do auxílio de administradores.
RT028	Segurança	Permitir registro e bloqueio automático de acesso de USUÁRIO DE SISTEMA aos sistemas, serviços e componentes do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA, para os casos em que tenha sido excedido o número limite de tentativas de acesso, de

Id Requisito	Tipo	Descrição do Requisito
		forma parametrizável, nos casos de usuários não autenticados via LDAP.
RT029	Segurança	Permitir a inserção de informações descritivas sobre os perfis criados.
RT030	Segurança	Permitir que as alterações nas permissões de um perfil sejam feitas através da interface gráfica da ferramenta, sem a necessidade de programação ou <i>scriptings</i> .
RT031	Segurança	Fornecer telas para recuperação ou <i>reset</i> de senhas mediante questionário (desafio/resposta), nos casos de usuários não autenticados via LDAP.
RT032	Segurança	Possuir pelo menos os seguintes relatórios: USUÁRIOS DE SISTEMA associados aos Perfis de Privilegios associados aos Perfis
RT033	Segurança	Permitir o controle de acesso por USUÁRIO DE SISTEMA.
RT034	Segurança	Permitir visualização, para o USUÁRIO DE SISTEMA, apenas das informações e funcionalidades autorizadas, de acordo com os perfis estabelecidos pelos administradores do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.
RT035	Manutenibilidade	Fornecer documentação técnica atualizada com instruções completas do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA, em meio eletrônico, contendo informações detalhadas sobre a instalação, configuração, operação e administração dos sistemas, serviços e componentes do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA, incluindo dicionário de dados e especificação das funcionalidades e parâmetros.
RT036	Manutenibilidade	Prover mecanismo de preservação das parametrizações e customizações em atualizações de versões dos sistemas, serviços e componentes do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.

Id Requisito	Tipo	Descrição do Requisito
RT037	Manutenibilidade	Possuir mecanismos para customização dos sistemas, serviços e componentes da PLATAFORMA TECNOLÓGICA via API ou outro recurso técnico.
RT038	Interoperabilidade/ Reusabilidade	Permitir que funcionalidades do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA sejam expostas através de padrões abertos, incluindo APIs, para que haja externalização da lógica de negócio, permitindo a integração tanto síncrona como assíncrona.
RT039	Modularidade	Permitir a implantação do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA em etapas, de acordo com prioridades estabelecidas pelo PODER CONCEDENTE.
RT040	Usabilidade	Possuir interface no idioma Português (Brasil).
RT041	Usabilidade	Disponibilizar interface gráfica para utilização dos sistemas, serviços e componentes do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.
RT042	Usabilidade	Ser multiusuário permitindo a utilização simultânea da mesma funcionalidade.
RT043	Usabilidade	Fornecer mensagens de erro concisas e na linguagem do USUÁRIO DE SISTEMA, que descrevam claramente o problema e o que precisa ser feito para corrigi-lo.
RT044	Usabilidade	Fornecer aviso e solicitar confirmação de ações que não podem ser desfeitas, como por exemplo a exclusão de um determinado cadastro.
RT045	Auditoria	<p>Permitir gravação automática de trilhas de auditoria para todos os eventos realizados nos sistemas, serviços e componentes do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA, nos prazos definidos pelo PODER CONCEDENTE. Deve ser possível a parametrização dos eventos que serão auditados. E deve-se manter no mínimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Data e hora de início e fim do evento;</li> <li>- Tipo de evento;</li> <li>- Nome do USUÁRIO DE SISTEMA;</li> </ul>

Id Requisito	Tipo	Descrição do Requisito
		<p>- Dados que foram alterados.</p> <p>Os dados devem ficar disponíveis no AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA, conforme tabela de temporalidade estabelecida pelo PODER CONCEDENTE.</p>
RT046	Auditoria	Permitir consultar as trilhas de auditoria dos sistemas, serviços e componentes do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.
RT047	Geração de Relatórios	Permitir a geração de relatórios personalizados pelo USUÁRIO DE SISTEMA através dos sistemas, serviços e componentes do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA, com a opção de criar filtros de pesquisa.
RT048	Geração de Relatórios	Permitir exportar os resultados e relatórios para, no mínimo, os formatos XLSX e TXT.
RT049	Geração de Relatórios	Exibir as informações em tela para o USUÁRIO DE SISTEMA antes de sua impressão.
RT050	Geração de Relatórios	Permitir o agendamento da geração de relatórios das rotinas diária e mensal e do envio de notificação via e-mail para os USUÁRIOS DE SISTEMA.
RT051	Workflow	Disponibilizar ferramenta para trâmite de informações e aprovações integrada à PLATAFORMA TECNOLÓGICA, com possibilidade de anexar documentos.
RT052	Workflow	Permitir configurar fluxos de trabalho que acionem funcionalidades da PLATAFORMA TECNOLÓGICA e que os fluxos de trabalho possam ser disparados quando da execução de uma dada funcionalidade.
RT053	Workflow	Permitir configurar alertas e mensagens emitidas ao USUÁRIO DE SISTEMA.
RT054	Workflow	Permitir que um fluxo de trabalho invoque outro fluxo.

Id Requisito	Tipo	Descrição do Requisito
RT055	<i>Workflow</i>	Permitir a construção de fluxos de trabalho com, no mínimo, padrões de tarefas em série, paralelo, delegação e escalonamento automático.
RT056	<i>Workflow</i>	Permitir a alocação manual de tarefas dos fluxos de trabalho por USUÁRIOS DE SISTEMA autorizados.
RT057	<i>Workflow</i>	Permitir a alocação automática de tarefas com base em calendário.
RT058	<i>Workflow</i>	Permitir anexar arquivos e documentos junto ao fluxo de trabalho, no mínimo nos formatos DOCX, XLSX, PDF, JPG e GIF.
RT059	<i>Workflow</i>	Permitir medição de tempo entre atividades.
RT060	<i>Workflow</i>	Identificar as tarefas que esperam recursos específicos e localizar tempos excessivos de espera.
RT061	<i>Workflow</i>	Permitir atribuição dinâmica de USUÁRIO DE SISTEMA, sendo possível que em uma etapa seja definido o responsável pela execução da próxima etapa do fluxo.
RT062	<i>Workflow</i>	Permitir a reatribuição manual e simultânea de múltiplos itens de trabalho e tarefas pendentes para outros USUÁRIOS DE SISTEMA.
RT063	<i>Workflow</i>	Permitir o roteamento dinâmico de tarefas com base em informações providas pelo usuário em tempo de execução.

## 5 REQUISITOS FUNCIONAIS DO AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

**5.1** A **CONCESSIONARIA** deverá assegurar que todas as funcionalidades descritas na tabela abaixo estejam integralmente disponíveis e devidamente integradas à **PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO**, garantindo a plena interoperabilidade, rastreabilidade das operações e conformidade com os padrões técnicos e de segurança estabelecidos pelo **PODER CONCEDENTE**.



Id Requisito	Processo	Funcionalidades	Descrição do Requisito
RF001	Recolhimento de veículo	Permitir a solicitação de equipamento de recolhimento para operações de trânsito	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve fornecer uma funcionalidade para solicitação de equipamento de recolhimento para as OPERAÇÕES DE TRÂNSITO e para comunicação das OPERAÇÕES PROGRAMADAS, único para os dois ÓRGÃOS DE TRÂNSITO, com a indicação de: identificação do órgão ou ente conveniente que está realizando a OPERAÇÃO; nome da operação; endereço da operação; hora e local da operação; previsão de quantidade e tipo de veículos a serem removidos; previsão de duração da operação; quantidade de veículos a serem removidos simultaneamente; dados do demandante com identificação e dados do responsável que solicitou a operação; dados do USUÁRIO DE SISTEMA que registrou a abertura do chamado incluindo data e hora de cadastramento.
RF002	Recolhimento de veículo	Indicar o pátio mais próximo para realização da operação	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve, via integração com o APP do Cidadão e do Agente de trânsito, ambos da PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO, identificar o PÁTIO mais próximo do local da OPERAÇÃO DE TRÂNSITO e com disponibilidade de recebimento dos veículos removidos e deverá conter registro de ocorrências, acessos, inclusive, de confirmação do recebimento e leitura da CONCESSIONÁRIA.
RF003	Recolhimento de veículo	Comunicação entre Concessionária e Autoridades	O ÓRGÃO DE TRÂNSITO deverá receber registro da comunicação entre o AGENTE DE AUTORIDADE DE TRÂNSITO e a CONCESSIONÁRIA por meio de funcionalidade disponível no AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA e por serviço de comunicação e mensageria eletrônica provido pelo PODER CONCEDENTE. A comunicação entre os atores deverá ser centralizada e orquestrada pela PLATAFORMA CENTRAL DE ESTADO.

Id Requisito	Processo	Funcionalidades	Descrição do Requisito
RF004	Recolhimento de veículo	<p>Aceitar Solicitação de Recolhimento</p> <p>Acompanhar chegada do guincho</p> <p>Consultar tempo estimado de chegada guincho</p> <p>Rastrear guincho</p> <p>Consultar itinerário (origem e destino do guincho)</p> <p>Consultar detalhes do guincho</p>	<p>O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deverá, via integração, informar o(s) equipamento(s) de recolhimento que fará(ão) o(s) SERVIÇO(S) DE RECOLHIMENTO: placa do equipamento de recolhimento, nome do operador e rastreo do itinerário para que o AGENTE DE AUTORIDADE DE TRÂNSITO e o CIDADÃO-USUÁRIO possam rastrear o deslocamento do equipamento.</p>
RF005	Recolhimento de veículo	Consultar detalhes do guincho	<p>O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deverá, via integração, informar os dados dos operadores e equipamentos de recolhimento no local da operação, para o AGENTE DE AUTORIDADE DE TRÂNSITO no uso do APP.</p>
RF006	Recolhimento de veículo	Substituição de Operador e Guincho	<p>O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deverá, via integração, informar a substituição do operador e equipamento de recolhimento enviado pela CONCESSIONÁRIA para realizar a operação.</p>
RF007	Recolhimento de veículo	<p>Consultar itinerário (origem e destino do guincho)</p> <p>Consultar detalhes do guincho</p>	<p>Para uma efetiva mensuração de desempenho, o AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deverá, via integração, oferecer total rastreabilidade do serviço.</p> <p>Isso inclui a capacidade de consultar o itinerário detalhado do equipamento de remoção, desde sua origem até o destino e de acessar informações completas sobre o veículo e o operador responsáveis pelo atendimento, além do controle dos tempos de chegada e execução.</p>

Id Requisito	Processo	Funcionalidades	Descrição do Requisito
RF008	Recolhimento de veículo	Gerir custódia do veículo Fornecer informações de estadia	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deverá oferecer módulo para a realização do controle e gestão do prontuário dos veículos recolhidos e em custódia dos PÁTIOS.
RF009	Recolhimento de veículo	Upload Fotos Consultar dados do pátio	<p>O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA poderá ter a funcionalidade para que o operador de recolhimento da CONCESSIONÁRIA possa inserir dados e imagens sobre o veículo recolhido que serão adicionados ao prontuário do veículo com indicação do evento, data, hora e usuário que realizou o registro, bem como, registros de observações que sejam necessárias sobre o veículo não observadas pelo AGENTE DA AUTORIDADE DE TRÂNSITO.</p> <p>As possíveis observações posteriores no ato do recolhimento deverão estar disponíveis para consulta, via integração, do AGENTE DE AUTORIDADE DE TRÂNSITO.</p> <p>A funcionalidade direcionada ao operador de recolhimento poderá estar disponível no local da operação, de forma on-line e off-line, com atualização do pré-cadastro e prontuário disponíveis no AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.</p>
RF010	Recolhimento de veículo	Comunicação entre Concessionária e Autoridades	Prover meios de comunicação para a CENTRAL DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA MILITAR, AGENTE DE AUTORIDADE DE TRÂNSITO e ÓRGÃO DE TRÂNSITO com a CENTRAL DE GESTÃO E MONITORAMENTO DA CONCESSIONÁRIA via e-mail com endereço exclusivo para este serviço, mensageria eletrônica de WhatsApp, SMS ou aplicativo, número de telefone 0800 dedicado, ou ainda, por funcionalidade de disponível no AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA.

Id Requisito	Processo	Funcionalidades	Descrição do Requisito
RF011	Custódia de veículo	Gerir custódia do veículo	A CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar, no AMBIENTE OPERACIONAL DA CONCESSIONÁRIA, a solução destinada ao uso nos pátios, assegurando sua plena operacionalidade e alta disponibilidade, em regime ininterrupto de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.
RF012	Custódia de veículo	Fornecer informações de estadia	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deverá possibilitar o registro da data e horário em que o veículo recolhido entrou no PÁTIO, o qual deve ocorrer até o dia seguinte ao do seu recolhimento no local da OPERAÇÃO, fornecendo dados de Estadia, via integração, para atualização diária do CIDADÃO-USUÁRIO via os canais de atendimento.
RF013	Custódia de veículo	Comunicação entre Concessionária e Autoridades	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deverá garantir a consistência dos dados, utilizando a integração com os sistemas da PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO para padronizar e validar as informações. Ao consultar diretamente as bases governamentais sobre dados do veículo, infrações e débitos, o sistema impedirá o cadastro parcial ou incorreto do veículo recolhido.
RF014	Custódia de veículo	Gerir custódia do veículo	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA poderá conter funcionalidade para a inserção de fotos dos veículos na inspeção inicial de ingresso ao PÁTIO, cujas fotos serão adicionadas ao prontuário do veículo com indicação do evento, data, hora e usuário que realizou o registro, bem como, registros de observações que sejam necessárias sobre o veículo, as condições de sua chegada não observadas pelo AGENTE DA AUTORIDADE DE TRÂNSITO e/ou operador de recolhimento. As possíveis observações posteriores no ato do recolhimento deverão estar disponíveis para consulta do AGENTE DE AUTORIDADE DE TRÂNSITO.

Id Requisito	Processo	Funcionalidades	Descrição do Requisito
RF015	Custódia de veículo	Gerir custódia do veículo Fornecer informações de estadia	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA conterá funcionalidade para o registro da transferência de veículo de um PÁTIO para outro com indicação do evento, pátio de destino, endereço, data, hora e usuário que realizou o registro, bem como, registros de observações que sejam necessárias sobre o veículo. Tais informações deverão estar disponíveis via integração para a PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO para consulta do CIDADÃO-USUÁRIO via canais de atendimento.
RF016	Custódia de veículo	Gerir custódia do veículo	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deverá possibilitar anexar documentos referentes às notificações efetuadas ao CIDADÃO-USUÁRIO pelo PÁTIO e PODER CONCEDENTE.
RF017	Custódia de veículo	Consultar bloqueios e restrições	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deverá ter integração com serviços de consultas da PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO, para capturar informações sobre bloqueios e desbloqueios realizados nos veículos recolhidos, em razão de restrições judicial, policial ou administrativa.
RF018	Custódia de veículo	Consultar dados de Infração Consultar detalhes do recolhimento Consultar TRV	A PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO fornecerá via integração os dados de Auto de Infração de Trânsito (AIT) e de Termo de Recolhimento do Veículo (TRV) ao AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA para realização do pré-cadastro do recolhimento e custódia do veículo no PÁTIO.
RF019	Custódia de veículo	Consultar detalhes do pátio Consultar previsão de gastos Fornecer dados de custódia	A comunicação com o CIDADÃO-USUÁRIO será centralizada nos canais de atendimento oficiais do PODER CONCEDENTE (APP, portal e outros). Por meio de uma integração com o AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA, as bases de dados da PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO, esses canais fornecerão de forma transparente a localização do veículo, além de permitir a consulta,

Id Requisito	Processo	Funcionalidades	Descrição do Requisito
			com acesso restrito apenas ao CIDADÃO-USUÁRIO, endereço do pátio, débitos do veículo, taxa de liberação e uma estimativa das tarifas de custódia até a data da consulta.
RF020	Restituição de Veículo	<p>Início tempo restante para retirada do veículo</p> <p>Upload fotos</p> <p>Consulta tempo restante para retirada do veículo</p> <p>Retirar veículo em 48 horas</p> <p>Reset não retirada em 48 horas</p> <p>Emitir ofício de liberação</p>	<p>Prover funcionalidade de restituição de veículo na AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA em uso nos seus PÁTIOS. A funcionalidade deve possibilitar a adição de imagens e documentos no prontuário do veículo para consulta a qualquer tempo.</p> <p>Todas os eventos da do serviço de restituição deverão ser informados ao PODER CONCEDENTE via integração com a PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO.</p>
RF021	Restituição de Veículo	<p>Início tempo restante para retirada do veículo</p> <p>Consulta tempo restante para retirada do veículo</p>	<p>O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para consumir e informar o valor devido de TARIFAS pelo veículo a ser restituído ao CIDADÃO-USUÁRIO por meio da PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO. A funcionalidade também deve buscar as informações sobre quitações de débitos de veículos junto ao sistema da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo e outros sistemas e serviços via integração com a PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO. Deverá haver comunicação tempestiva do pagamento dos débitos de veículos pelo sistema bancário com o sistema da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo.</p>
RF022	Restituição de Veículo	Registrar baixa de débito da concessionária	<p>O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para registrar o encerramento do prontuário do veículo na data de retirada pelo CIDADÃO-USUÁRIO, não permitindo o registro a</p>

Id Requisito	Processo	Funcionalidades	Descrição do Requisito
			<i>posteriori</i> . O encerramento somente será permitido com a quitação dos débitos do veículo e das TARIFAS. Todas as informações dessa funcionalidade deverão estar integradas a PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO.
RF023	Restituição de Veículo	Checkout Concessionária  Registrar baixa de débito da concessionária  Consultar serviços acessórios	A CONCESSIONÁRIA deverá prover e integrar aos canais de atendimento do PODER CONCEDENTE uma solução completa para consulta e quitação de TARIFAS.  Esta funcionalidade deverá permitir o pagamento da TARIFA DE RECOLHIMENTO e da TARIFA DE CUSTÓDIA por múltiplos meios eletrônicos (Cartão de Débito, Cartão de Crédito, PIX ou Boleto) diretamente no ambiente web ou mobile do PODER CONCEDENTE.
RF024	Preparação de Veículo para Leilão	Solução de Business Intelligence	Prover funcionalidade no AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA para consulta e relatório com identificação analítica dos veículos em custódia aptos à leilão – prazo de custódia superior a 60 dias. A solução deve identificar os veículos com restrição judicial ou policial, registro de gravames financeiros; débitos relativos a tributos, encargos e multas e outros, identificando os respectivos credores.
RF025	Preparação de Veículo para Leilão	Alterar status do veículo para “em preparação para leilão”	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade de solicitação de leilão dos veículos, conforme estiverem aptos a serem levados a leilão. A solicitação deve ser autorizada pelo PODER CONCEDENTE com registro no AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA e, via integração, na PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO.
RF026	Preparação de Veículo para Leilão	Consulta consolidada dados, débitos e restrições	A AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para a realização do <i>upload</i> do laudo de avaliação do veículo a ser leiloado que ficará registrado no seu prontuário, contendo



Id Requisito	Processo	Funcionalidades	Descrição do Requisito
			o evento, data e usuário que realizou o <i>upload</i> , bem como atualizando o status do veículo para informar que o mesmo está pronto para leilão.
RF027	Preparação de Veículo para Leilão	Identificação do edital de leilão	A AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para identificação do edital de leilão a ser realizado, da data e hora da realização do certame.
RF028	Preparação de Veículo para Leilão	Identificação do domínio do veículo a ser leiload;	A AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para identificar o DOMÍNIO do veículo.
RF029	Preparação de Veículo para Leilão	Classificação da modalidade de leilão para o veículo	A AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para registrar a classificação da modalidade de leilão, conforme definido no SERVIÇO DE PREPARAÇÃO PARA LEILÃO.
RF030	Preparação de Veículo para Leilão	Identificação do veículo a ser leiload	A AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para a correta identificação do veículo a ser leiload.
RF031	Preparação de Veículo para Leilão	Descrição detalhada do veículo a ser leiload, inclusive o laudo de avaliação	A AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para a completa descrição do veículo a ser leiload, inclusive de seu laudo de avaliação.
RF032	Preparação de Veículo para Leilão	Localização do veículo	A AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para registrar a localização do veículo
RF033	Preparação de Veículo para Leilão	Imagens do veículo a ser leiload	A AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para a inserção de imagens do veículo a ser leiload.
RF034	Preparação de Veículo para Leilão	Valor de mercado e valor mínimo de lance para o leilão	A AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para registrar o valor de mercado e valor mínimo para o leilão.



<b>Id Requisito</b>	<b>Processo</b>	<b>Funcionalidades</b>	<b>Descrição do Requisito</b>
RF035	Gestão dos Serviços de Leilão	Registro de todos os lances efetuados pelos interessados para cada veículo	A AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para registrar todos os lances efetuados pelos interessados.
RF036	Gestão dos Serviços de Leilão	Integração com plataforma eletrônica de leilões	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidades para enviar dados e documentos do veículo para a plataforma eletrônica de leilão, bem como funcionalidade para receber os dados de arremate do veículo leilado
RF037	Gestão dos Serviços de Leilão	Outros dados e recursos determinados pelo PODER CONCEDENTE	A AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para registrar outros dados determinados pelo PODER CONCEDENTE, que garantam transparência e ampla concorrência ao leilão.
RF038	Prestação de Contas e Liberação do Veículo Arrematado	Comunicação entre Concessionária e Autoridades	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para registrar as correspondências enviadas aos proprietários dos veículos pelo ÓRGÃO DE TRÂNSITO.
RF039	Prestação de Contas e Liberação do Veículo Arrematado	Fornecer dados de custódia	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve ter funcionalidade para registrar a retirada do veículo do PÁTIO em caso de leilão.
RF040	Prestação de Contas e Liberação do Veículo Arrematado	Prover dados do processo	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve permitir a extração de dados e a geração de relatórios detalhados contendo as informações necessárias para os registros de comunicação de venda. A funcionalidade deve listar todos os veículos pendentes e os já informados ao DETRAN-SP.
RF041	Gestão dos serviços	Prover dados do processo	A AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve conter relatórios operacionais e gerenciais, com funcionalidades para customização e extração de dados, que possibilitem identificar o estoque de veículos em custódia, por pátio, lote, domínio, tipo de veículo, status do veículo, por período, entre outros

Id Requisito	Processo	Funcionalidades	Descrição do Requisito
			argumentos de pesquisa que propiciam o processo de gestão dos serviços pelo PODER CONCEDENTE e CONCESSIONÁRIA.
RF042	Gestão dos serviços	Prover dados do processo	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve conter relatórios operacionais e gerenciais, com funcionalidades para customização e extração de dados, que possibilitem identificar a movimentação de veículo, por pátio, lote, domínio, tipo de veículo, status do veículo, por período, entre outros argumentos de pesquisa que propiciam o processo de gestão dos serviços pelo PODER CONCEDENTE e CONCESSIONÁRIA.
RF043	Gestão dos serviços	Prover dados do processo	O AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA deve conter relatórios que possibilitem calcular os indicadores de desempenho da CONCESSIONÁRIA, por período.
RF044	Gestão dos serviços	Prover dados do processo	O PODER CONCEDENTE, por meio da PLATAFORMA CENTRAL DO ESTADO, disponibilizará para a CONCESSIONÁRIA, via integração, para consulta a qualquer tempo do item 1.6 e seus subitens.
RF045	Gestão dos serviços	Prover dados do processo	A CONCESSIONÁRIA, por meio do AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA, disponibilizará para o PODER CONCEDENTE, via Integração, para consulta a qualquer tempo do item 1.6 e seus subitens.

## 6 SUSTENTAÇÃO DO AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

**6.1** A **CONCESSIONARIA** deverá realizar os serviços de sustentação do **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA** por meio de solução de abertura e gestão de chamados de suporte técnico fornecido ao **PODER CONCEDENTE**.

**6.2** Todas as solicitações de serviços de sustentação deverão ser atendidas e registradas na solução de abertura e gestão de chamados de suporte técnico que conterà, no mínimo, os seguintes dados:

**6.2.1** Número de identificação do chamado;

**6.2.2** Data e hora de abertura do chamado;

**6.2.3** Identificação do **LOTE DE CONCESSÃO**;

**6.2.4** Origem do requerente do chamado, como por exemplo:

- a) USUÁRIO DE SISTEMAS do DETRAN-SP;
- b) USUÁRIO DE SISTEMAS do DER-SP;
- c) USUÁRIO DE SISTEMAS da CENTRAL DE OPERAÇÕES DA POLÍCIA;
- d) USUÁRIO DE SISTEMAS do AGENTE DA AUTORIDADE DE TRÂNSITO
- e) USUÁRIOS DE SISTEMAS da CONCESSIONÁRIA – PÁTIO X;
- f) Entre outros.

**6.2.5** Localização contendo a identificação do município do requerente do chamado;

**6.2.6** Nome completo, telefone e e-mail do requerente responsável pela abertura do chamado;

**6.2.7** Título e descrição do problema ou incidente;

**6.2.8** Indicação de Severidade do problema ou incidente, que só poderá ser alterada com a anuência do **PODER CONCEDENTE**, classificada em:

- a) **Crítica**: Incidente com impacto na operação ou negócio da **CONCESSIONÁRIA**, com interrupção ou degradação de um ou mais serviços essenciais da **PLATAFORMA TECNOLÓGICA**, não havendo nenhuma contingência ou solução alternativa de contorno;
- b) **Alta**: Incidente com impacto na operação ou negócio da **CONCESSIONÁRIA** com interrupção ou degradação de um ou mais serviços essenciais da **PLATAFORMA TECNOLÓGICA**, havendo contingência ou solução alternativa de contorno;
- c) **Média**: Incidente com impacto na operação ou negócio da **CONCESSIONÁRIA** com interrupção ou degradação de um ou mais serviços não essenciais da **PLATAFORMA TECNOLÓGICA**;
- d) **Baixa**: Chamados de sustentação que não foram classificados nas outras severidades, ou seja, que não afetam operações ou negócio, podendo ser resolvido em tempo oportuno. Solicitações de melhoria, dúvidas, orientações ou problemas menores sem impacto direto também são classificados nesta categoria de severidade.

**6.2.9** Técnico ou grupo de técnicos designados para atender o chamado;

**6.2.10** Acompanhamentos sobre o andamento do chamado;

**6.2.11** Evidências de testes e aprovações para a resolução do chamado;

**6.2.12** Data e hora da solução;

**6.2.13** Documentação da solução;

**6.2.14** Chamados relacionados, quando houver.

**6.3** Em casos excepcionais, na eventual indisponibilidade da solução de abertura e gestão de chamados de suporte técnico, o **PODER CONCEDENTE**, ou a **ARSESP** ou o **ÓRGÃO DE TRÂNSITO** solicitará os serviços de sustentação por telefone ou e-mail, ficando para a **CONCESSIONÁRIA** o registro e atualização do chamado quando do retorno da disponibilidade da solução.

**6.4** Não haverá limite para a quantidade de chamados de sustentação que poderão ser solicitados à **CONCESSIONÁRIA** pelo **PODER CONCEDENTE**, ou pela **ARSESP** ou pelo **ÓRGÃO DE TRÂNSITO**.

**6.5** A **CONCESSIONÁRIA** prestará o serviço de sustentação remotamente ou localmente (nos casos em que não for possível a resolução do chamado de forma remota), sendo que o serviço prestado localmente não gerará ônus ao **PODER CONCEDENTE** ou à **ARSESP** ou ao **ÓRGÃO DE TRÂNSITO**.

**6.6** Os chamados de sustentação devem ser atendidos pela **CONCESSIONÁRIA** nos tempos indicados a seguir:

Severidade	Tempo para Resolução (contados a partir da data/hora de abertura do chamado)
Crítica	até 4 (quatro) horas
Alta	até 12 (doze) horas
Média	até 24 (vinte e quatro) horas
Baixa	até 48 (quarenta e oito) horas

**6.7** O **AMBIENTE DE OPERAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA** deverá atender aos níveis mínimos de serviço definidos contratualmente, sendo estabelecida como meta de resolução no prazo:

- a) 100% dos chamados classificados como de severidade crítica;
- b) 90% dos chamados classificados nas demais categorias de severidade.

**6.8** A **CONCESSIONÁRIA** deverá realizar o acompanhamento mensal dos chamados de sustentação, reportando ao **PODER CONCEDENTE**, ou à **ARSESP** ou

ao **ÓRGÃO DE TRÂNSITO**, os indicadores de atendimento, resolução e pendências no mês subsequente.

**6.9** Chamados de sustentação não resolvidos dentro dos prazos acordados deverão ser acompanhados individualmente pela **CONCESSIONÁRIA**, com reporte ao **PODER CONCEDENTE**, ou à **ARSESP** ou ao **ÓRGÃO DE TRÂNSITO**, e resolução conforme os prazos definidos contratualmente ou ajustados caso a caso.

**6.10** Persistindo a não resolução dos chamados de sustentação dentro dos prazos ajustados, o **PODER CONCEDENTE**, ou a **ARSESP** ou o **ÓRGÃO DE TRÂNSITO**, poderá estabelecer novo prazo e, em caso de descumprimento reiterado e injustificado, aplicar as penalidades previstas no contrato e na legislação vigente.