

TERMO DE REFERÊNCIA

PROCESSO Nº 0001210011548.000003/2025-18

1. DO OBJETO DA LICITAÇÃO

1.1 Contratação de prestação de serviços de Tráfego Telefônico Extrarrede e Extrarrede Reverso, em LOTE ÚNICO, visando atender as necessidades do Governo do Estado de Pernambuco e outros Poderes, formando a chamada Rede corporativa do Governo de Pernambuco, conforme as condições, especificações, quantidades e exigências contidas nos Estudos Técnicos Preliminares (ETP) e neste Termo de Referência.

1.2 As especificações e os quantitativos do objeto desta licitação estão divididos por itens e descritos conforme quadro constante no anexo B.

1.3 Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descritas no E-fisco/Termo de Referência e no CATSER, prevalecerá a descrição do E-fisco/Termo de Referência.

2. DAS JUSTIFICATIVAS

2.1 JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1.1 A Justificativa e objetivo da contratação encontram-se pormenorizadas em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (item 2 - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE do ETP), anexo deste Termo de Referência.

2.2 JUSTIFICATIVA DO QUANTITATIVO ESTIMADO

2.2.1 A Justificativa para o quantitativo necessário ao atendimento da necessidade pública encontra-se pormenorizada em tópico específico do Estudo Técnico Preliminar (item 7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS do ETP), anexo deste Termo de Referência.

2.3 JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO

2.3.1 A Justificativa da escolha da solução a ser licitada encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (item 8. ANÁLISE COMPARATIVA DAS SOLUÇÕES, item 9. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS, ITEM 10. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO) e item 16. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA do ETP), anexo deste Termo de Referência.

2.4 JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO

2.4.1 A Justificativa para o não parcelamento do objeto encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (item 11. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO do ETP), anexo deste Termo de Referência, de modo a permitir a ampliação da competitividade, diante das particularidades do caso concreto.

2.5 DA PREVISÃO DA VEDAÇÃO DE EMPRESAS SOB A FORMA DE CONSÓRCIO

2.5.1. De acordo com o art. 15 da Lei nº 14.133/2021, a participação de empresas reunidas em consórcio poderá ser vedada, segundo discricionariedade da Administração, com base em justificativa técnica que leve em consideração as peculiaridades do caso concreto.

2.5.2. Assim, não poderá participar desta licitação consórcio de empresa, qualquer que seja sua forma de constituição, visto que não se faz necessária a conjugação de esforços para a prestação do presentes serviço contínuo.

2.5.3. Além disso, no caso vertente, não se faz presente a premissa da complexidade do objeto, uma vez que manter o objeto da licitação com uma entidade única preserva a integridade e a coesão do serviço a ser contratado. Também não está presente o grande vulto da contratação, pois a não fragmentação simplifica a gestão do contrato, tornando mais fácil acompanhar o desempenho, identificar problemas e atribuir responsabilidades.

2.5.4 Vale salientar que o conjunto de itens da Solução do serviço de de Tráfego Telefônico Extrarrede e Extrarrede Reverso, especificados neste Termo de Referência, podem ser atendidos por uma única empresa de Telecomunicações sem a necessidade de outra empresa para atender os itens especificados.

2.5.5. Por todo o exposto, conclui-se que a vedação da participação de empresas sob a forma de consórcio é a medida que melhor atende o interesse público, por prestigiar os princípios da competitividade, economicidade e moralidade.

2.6 DA VEDAÇÃO DE PROFISSIONAIS ORGANIZADOS EM COOPERATIVA NA LICITAÇÃO

2.6.1 É vedada a participação de profissionais organizados em cooperativas na presente licitação, com objetivo de garantir que a execução do contrato ocorra de forma direta, contínua e sob a responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. A estrutura de cooperativa pode dificultar a fiscalização direta sobre as obrigações contratuais, trabalhistas e previdenciárias, além de comprometer a continuidade e a uniformidade dos serviços, características fundamentais para o bom atendimento do objeto contratual.

2.7 DA VEDAÇÃO DE PESSOAS FÍSICAS NA LICITAÇÃO

2.7.1 É vedada a participação de pessoas físicas na presente licitação, uma vez que restrição visa garantir que as condições contratuais e operacionais exigidas para a execução do objeto da licitação sejam atendidas de forma plena, assegurando-se que a LICITANTE possua estrutura organizacional, capacidade técnico-operacional e financeira adequadas para a realização dos serviços ou fornecimento de produtos.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

3.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS / DETALHAMENTO DO OBJETO

3.1.1 SERVIÇO DE TRÁFEGO TELEFÔNICO EXTRARREDE

3.1.1.1. A LICITANTE deve apresentar na Proposta de preços a descrição de como será a prestação dos serviços de Tráfego Extrarrede para a Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, os quais serão contratados pelos Órgãos Aderentes através de Contratos de Adesão, atendendo aos princípios gerais e requisitos contidos no Termo de Referência da Nova Rede Corporativa e seus ADENDOS, respeitando os requisitos obrigatórios elencados nos itens a seguir:

3.1.1.1.1 Entende-se por Tráfego Extrarrede o recurso que um terminal telefônico tem para acessar as redes telefônicas públicas fixa e/ou móvel de telecomunicações para realizar chamadas, tendo como destino usuários de telefonia pública fixa e móvel, que não fazem parte do conjunto de terminais telefônicos integrantes da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco.

3.1.1.1.2 Prover os serviços de Tráfego Extrarrede. Todas as chamadas realizadas a partir dos usuários de telefonia fixa, integrantes da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, para outros usuários de telefonia pública fixa e/ou móvel que não sejam do grupo intrarrede da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, são consideradas como Serviço de Tráfego Extrarrede. Tratar o tráfego extrarrede, quando originados por terminais telefônicos e destinado para as Capitais São Paulo e Brasília, de forma especial, devendo ter um preço de ligação local.

3.1.1.1.3 Prover o Serviço de Tráfego Extrarrede para Telefonia Fixa e Telefonia Móvel através dos sistemas de conexão, utilizando de interfaces SIP (RFC 3261 da IETF) com as redes telefônicas públicas, fixa e móvel de telecomunicações, nas modalidades e estimativas relacionadas na Tabela de Serviços deste Termo de Referência.

3.1.1.1.4 A CONTRATADA deve realizar a entrega dos links para escoamento de todo o tráfego extrarrede demandado, entrante e sainte, para a Rede Pública de Telefonia de através da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco. Tendo a interface GigabitEthernet, ou superior, como padrão de interconexão com o equipamento do fornecedor atualmente contratado para prestar o serviço da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco.

3.1.1.1.4.1 Todos os equipamentos e dispositivos de Telemática fornecidos para a prestação dos serviços de Tráfego Extrarrede devem ser novos, sem uso anterior, devidamente homologados pelos órgãos reguladores competentes e compatíveis com as especificações técnicas deste Termo de Referência.

3.1.1.1.5 Os links para escoamento do tráfego extrarrede devem ser protegidos por uma infraestrutura de alta disponibilidade (HA), de responsabilidade da CONTRATADA e instalada na interligação entre o serviço de trafego telefônico extrarrede e o Núcleo da rede corporativa de voz do Estado. Esta infraestrutura de alta disponibilidade deve ser composta por equipamentos redundantes, configurados em HA, e rotas de acesso distintas (incluindo estação de atendimento, dentro das dependências da CONTRATADA). A solução deverá garantir continuidade automática do serviço em caso de falha de qualquer componente ou rota, mantendo a capacidade integral de escoamento do tráfego extrarrede;

3.1.1.1.5.1 Configuração da solução em Alta Disponibilidade (HA) com fornecimento dos equipamentos necessários para ativação do serviço.

3.1.1.1.5.1.1 A CONTRATADA deve configurar os *equipamentos fornecidos* para operar em modo de Alta Disponibilidade (HA), garantindo que um dispositivo possa assumir automaticamente as funções do outro em caso de falha;

3.1.1.1.5.1.2 A configuração deve garantir a continuidade do serviço de Tráfego Extrarrede para a Rede Corporativa do Estado de Pernambuco e a integridade dos dados durante e após o processo de *failover*;

3.1.1.1.5.1.3 A CONTRATADA deverá permitir e subsidiar com todas as informações necessárias para ATI-PE ou a quem ela determinar que permita efetuar o monitoramento e gerenciamento de toda solução implantada;

3.1.1.1.5.1.4 A CONTRATADA deverá desenvolver um plano detalhado para a configuração de HA, incluindo topologia de rede, procedimentos de *failover*, testes de funcionalidade e plano de contingência;

3.1.1.1.5.1.5 A CONTRATADA será integralmente responsável pelo fornecimento, implantação, suporte e manutenção de toda a infraestrutura necessária para prestação deste serviço de Alta Disponibilidade (HA), sem que isso acarrete custos adicionais para a CONTRATANTE;

3.1.1.1.5.1.6 Todos os equipamentos necessários para ativação do serviço de Alta Disponibilidade (HA), como *switches*, cabos e transceptores adequados à devida configuração do ambiente deverão ser fornecidos pela CONTRATADA.

3.1.1.1.5.1.7 Requisitos mínimos do serviço de responsabilidade da CONTRATADA, mas não se limitando a eles:

3.1.1.1.5.1.7.1 A configuração de HA deverá ser realizada em modo "Ativo-Passivo" ou "Ativo-Ativo", devendo ser definido no plano de configuração a ser apresentado pela CONTRATADA a CONTRATANTE técnica ATI para validação antes da execução do serviço;

3.1.1.1.5.1.7.2 Configuração de *heartbeat* entre os *equipamentos* para detectar falhas rapidamente;

3.1.1.1.5.1.7.3 O intervalo do *heartbeat* a ser configurado deve ser de 1 segundo e a *contagem* deve ser entre 3 e 5 *heartbeats* para acionamento do *failover*;

3.1.1.1.5.1.7.4. Sincronização de sessões ativas e tabelas de estado para garantir continuidade sem perda de dados;

3.1.1.1.5.1.7.5. Implementação de monitoramento de *interfaces* e links críticos para detecção de falhas;

- 3.1.1.1.5.1.7.6. Configuração para *failover* automático em caso de falha de *hardware* ou *software*;
- 3.1.1.1.5.1.7.7. O tempo de *failover* deverá ser inferior a 10 segundos;
- 3.1.1.1.5.1.7.8. Realização de testes de *failover* planejados para verificar a funcionalidade e a confiabilidade da configuração de HA;
- 3.1.1.1.5.1.7.9. Verificação do desempenho dos *Firewalls* em modo HA sob cargas simuladas de tráfego de rede;
- 3.1.1.1.5.1.7.10. Manter os *equipamentos* atualizados com as últimas versões de *firmware* para garantir que todas as melhorias de desempenho e correções de bugs estejam implementadas, realizando testes de *firmware* antes da atualização no ambiente de produção do cliente;
- 3.1.1.1.5.1.7.11. Fornecer a CONTRATANTE técnica ATI documentação detalhada de todas as etapas da configuração do serviço de HA, incluindo procedimentos de *failover* e recuperação, diagramas de rede e relatórios de teste;
- 3.1.1.1.5.1.7.12. A CONTRATADA deverá apresentar e entregar a documentação detalhada do serviço prestado, incluindo projeto lógico, documento as-built, diagrama e mapa detalhado da rede. O material deverá conter:
- 3.1.1.1.5.1.7.12.1. Descrição completa da infraestrutura, detalhando o trajeto do cabeamento e apresentando mapa claro e detalhado de arruamento, cobrindo todas as rotas desde a estação da CONTRATADA até o ponto de instalação da CONTRATANTE.
- 3.1.1.1.5.1.7.12.2. Prova de origem e diversidade de links, demonstrando que cada fibra provém de PoPs distintos e fisicamente independentes, com trajetos diversificados para minimizar o risco de falhas simultâneas.
- 3.1.1.1.5.1.7.12.3. Conformidade com normas técnicas reconhecidas para documentação de redes, assegurando precisão, consistência e clareza.
- 3.1.1.1.5.1.7.12.4. Submissão do material à análise técnica da CONTRATANTE, com ativação do serviço condicionada à aprovação final.
- 3.1.1.1.5.1.7.12.5. Atualização do material sempre que houver alterações significativas na infraestrutura durante a vigência do contrato, submetendo a nova versão para aprovação da CONTRATANTE.
- 3.1.1.1.5.1.7.12.6. Entrega de toda a documentação com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis antes da ativação do serviço, permitindo análise e validação técnica.
- 3.1.1.1.6 O quantitativo de canais disponíveis para o escoamento do tráfego extrarrede deve ser suficiente para atender toda a demanda por este serviço da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, devendo ocorrer a ampliação do número de canais quando sua capacidade atingir no máximo 80% em sua média mensal nos Horários de Maior Movimento (HMM);
- 3.1.1.1.6.1 O **ANEXO C - INFORMAÇÕES PARA DIMENSIONAMENTO DA REDE** - fornece dados relacionados à quantidade de Pontos de Voz Fixo (PVFs) por município que necessitam ser portados, além de informações sobre o tráfego consumido pelos serviços **0800 Estadual** e **Solução de Tráfego Extrarrede** ao longo de três meses de operação. Essas informações são disponibilizadas para subsidiar os LICITANTES na avaliação da capacidade de suas redes, permitindo que atendam adequadamente às especificações técnicas e aos requisitos operacionais estabelecidos no Termo de Referência.
- 3.1.1.1.7. Deve atender à quantidade de canais definidos pelos CONTRATANTES Aderentes para o serviço de Infraestrutura de Voz para Contact Center.
- 3.1.1.1.8. O Serviço de Tráfego Extrarrede deve atender aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) dos serviços compartilhados, conforme especificado no Termo de Referência.
- 3.1.1.1.9. Deve manter o atual plano de numeração dos terminais telefônicos em uso pelos Aderentes da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, através de portabilidade. Para os casos de aumento ou atualizações necessárias durante a vigência da prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá fornecer uma nova faixa de numeração, onde estes números devem ser sequenciados, preferencialmente, com

sequências exclusivas para os usuários da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, respeitando legislação vigente;

3.1.1.1.9.1. Eventuais situações em que a CONTRATADA não consiga realizar a portabilidade por motivos técnicos deverão ser formalmente reportadas à ATI-PE, acompanhadas de todas as evidências e relatórios técnicos que venham a ser solicitados. A ATI-PE analisará o caso e, a seu critério, poderá aprovar ou não a não execução da portabilidade.

3.1.1.1.10. Disponibilizar os recursos necessários para a realização de identificação de chamadas externas do tipo BINA (B identifica A).

3.1.1.1.11. Encaminhar para os usuários dos serviços de telefonia pública, fixa ou móvel, o número completo de identificação (BINA) do PVF originador da chamada, salvo por solicitação expressa da CONTRATANTE;

3.1.1.1.12. Realizar o bloqueio do recebimento de chamadas à cobrar, o bloqueio deve ser feito na central pública. Este bloqueio deve estar disponível independentemente do serviço de voz de origem da chamada;

3.1.1.1.13. Tarifar os tráfegos extrarrede. Todos os serviços passíveis de tarifação conforme descrito neste item, deverão ser registrados (bilhetados) para fins de comprovação mensal. Os serviços de Tráfegos Extrarrede, para atender aos PVFs, deve compreender toda a integração do acesso da rede pública com os requisitos operacionais e facilidades provenientes dos servidores de voz utilizados nas conexões de forma a garantir o acesso aos PVFs da CONTRATANTE, pela sociedade de forma direta, através da facilidade de Discagem Direta a um PVF, conhecida como DDR-Discagem Direta a Ramal.

3.1.1.1.14. As faturas com a tarifação do tráfego extrarrede devem ser separadas por CONTRATANTE Aderente, devendo ser identificada cada conexão de uso do serviço por número originador completo.

3.1.1.1.15. As faturas devem ser disponibilizadas e entregues obrigatoriamente em sistema web e quando solicitado em papel ou mídia óptica. Deverá, quando solicitado, ser disponibilizada também em arquivo texto (.txt), contendo o detalhamento de todas as ligações e demais serviços de conta conforme modelo elaborado pela FEBRABAN, versão V3R0 ou mais recente.

3.1.1.1.16. Disponibilizar na web (internet) relatórios de desempenho do serviço de Tráfego Extrarrede, apresentando o resultado de indicadores de forma a permitir que sejam adotadas providências em tempo hábil para manter a qualidade do serviço.

3.1.1.1.17. Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE Principal ou pela CONTRATANTE Aderente Técnica, de reuniões de acompanhamento dos indicadores de qualidade dos serviços a Rede Corporativa do Estado de Pernambuco.

3.1.1.1.18. Fornecer mensalmente para a CONTRATANTE Aderente Técnica arquivos de registros de tarifação de todo o tráfego do mês anterior, em formato CSV ou TXT, até o décimo dia útil do mês corrente, para ser feita a conciliação do tráfego extrarrede.

3.1.1.1.19. Considerar como chamadas locais, para efeito de tarifação, todas as chamadas (origem/destino) realizadas a partir dos usuários de telefonia fixa integrantes da Rede Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, que estejam dentro da Área de Abrangência desta rede, reiterando: as localidades do Estado de Pernambuco, atualmente com códigos de áreas 81 e 87, incluindo o Distrito de Fernando de Noronha, a Capital São Paulo, atualmente com código de área 11, e a Capital Brasília, atualmente com código de área 61;

3.1.1.1.20. Garantir que chamadas originadas pela sociedade (pessoa física ou jurídica) destinadas a um PVF, através da rede pública de telefonia, a partir de qualquer município do Estado de Pernambuco, incluindo Fernando de Noronha, sejam tarifadas com custo de ligação local quando originadas e recebidas nestas respectivas localidades.

3.1.1.1.21. O serviço de tráfego extrarrede deverá ser fornecido de acordo com os tipos de ligações previstas pela ANATEL, quais sejam:

3.1.1.1.21.1. Local fixo-fixo para todas as localidades do Estado de Pernambuco (RMR e Interior), Fernando de Noronha, Capitais Brasília e São Paulo;

- 3.1.1.1.21.2. Local fixo-móvel, para todas as localidades do Estado de Pernambuco (RMR e Interior), Fernando de Noronha, Capitais Brasília e São Paulo;
- 3.1.1.1.21.3. Longa Distância Fixo-Fixo (DDD);
- 3.1.1.1.21.4. Longa Distância Fixo-Móvel (DDD); e
- 3.1.1.1.21.5. Longa Distância Internacional – DDI para os sistemas de conexão com as redes telefônicas públicas fixa e móvel de telecomunicações.

3.1.2 SERVIÇO TRÁFEGO TELEFÔNICO EXTRARREDE REVERSO, DO TIPO DISCAGEM DIRETA GRATUITA (DDG)

3.1.2.1. Serviço de telefonia, adquirido opcionalmente por parte da CONTRATANTE ADERENTE, utilizando o prefixo 0800, no sistema de tarifação reversa, para possibilitar receber ligações telefônicas locais e de todas as cidades e municípios da República Federativa do Brasil, destinadas aos órgãos do Governo do Estado de Pernambuco e Aderentes do Contrato. Esta modalidade de tráfego deverá apresentar as facilidades aos Órgãos CONTRATANTES Aderentes abaixo descritas:

3.1.2.1.1. Permitir restringir as áreas das quais não deseja receber chamadas, devendo os usuários originadores dessas ligações receberem mensagens gravadas com as informações pertinentes;

3.1.2.1.2. Delimitar as Áreas, permitindo restringir o acesso de chamadas originadas em áreas geográficas que não são de seu interesse;

3.1.2.1.3. Permitir o bloqueio dos acessos por chamadas originadas em terminais móveis (celular);

3.1.2.1.4. Permitir a restrição de chamadas originadas por telefone público;

3.1.2.1.5. Permitir o agendamento por horários, data, dia da semana ou origem, neste caso possibilitando definir o local de atendimento das chamadas em função da hora, data, dia da semana ou origem da ligação;

3.1.2.1.6. Possibilitar a distribuição de chamadas (cíclica, sequencial ou percentual) das chamadas entre os diversos pontos de atendimento do órgão aderente, de acordo com sua especificação;

3.1.2.1.7. Permitir o reencaminhamento/direcionamento de chamadas nos casos de congestionamento, linha ocupada e na situação de não responde, para outro ponto de atendimento.

3.1.2.1.8. Disponibilizar na web (internet) relatórios de desempenho do serviço de 0800, apresentando o resultado de indicadores de forma a permitir que sejam adotadas providências em tempo hábil para manter a qualidade do serviço;

3.1.2.1.9. Manter os números 0800 atualmente utilizados pelos CONTRATANTES Aderentes segundo a resolução ANATEL 460 de 19/03/2007 (Regulamento Geral de Portabilidade). A migração do número (portabilidade) não deverá acarretar ônus para a CONTRATANTE.

3.1.2.1.10. Notificar formalmente via os diversos meios de comunicação, mediante acordo prévio com o CONTRATANTE Aderente, sobre a necessidade de ampliação da capacidade de atendimento do 0800, caso os Níveis Mínimos de Serviço contidos neste Termo de Referência não estejam dentro dos padrões especificados para a central de atendimento.

3.1.2.2 O serviço de tráfego extrarrede deverá ser fornecido de acordo com os tipos de ligações previstas pela ANATEL, quais sejam:

3.1.2.2.1. Serviço Fixo Inter Estadual;

3.1.2.2.2. Serviço Fixo Intra Estadual;

3.1.2.2.3. Serviço Fixo Local;

3.1.2.2.4. Serviço Móvel Intra Estadual;

3.1.2.2.5. Serviço Móvel Local;

3.1.2.2.6. Serviço Móvel VC2;

3.1.2.2.7. Serviço Móvel VC3; e

3.1.2.2.8.Serviço Longa Inter Regional Fixo.

3.1.3 SERVIÇO ADICIONAL DE ACESSO SIP (SIP TRUNK)

3.1.3.1. A CONTRATADA deverá instalar, quando contratado pelas CONTRATANTES ADERENTES, links individuais de acesso SIP, conforme as especificações definidas neste Termo de Referência, com preços específicos definidos na tabela de preços.

3.1.3.1.1. A solução deverá ser baseada no protocolo SIP (RFC 3261 da IETF), e cada link individual de acesso SIP fornecido deverá suportar, no mínimo, 30 (trinta) conexões simultâneas para tráfego extrarrede.

3.1.3.1.2. A solução deverá permitir a interligação/ integração com equipamentos do CONTRATANTE ADERENTE por meio de entroncamento SIP TRUNK Padrão, com troca de sinalização SIP.

3.1.3.1.3. Os links individuais de acesso SIP devem possuir capacidade de expansão modular, permitindo que o número de conexões simultâneas seja ampliado em múltiplos de 30 (trinta), com limite de banda contratada ajustável máximo de até 10 Mbps, sem custos adicionais para a CONTRATANTE.

3.1.3.1.2.1. A instalação do serviço de link de acesso SIP deverá ser de até 30 (trinta) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço (OS), enquanto sua ampliação da capacidade, seja em número de conexões ou largura de banda, quando necessário, deverá ser realizada em até 15 (quinze) dias corridos após solicitação formal pela CONTRATANTE, sem interrupção dos serviços já contratados.

3.1.3.1.3. A CONTRATADA deverá garantir que cada link de acesso SIP possua largura de banda suficiente para suportar o volume de tráfego contratado, mantendo a qualidade do serviço (QoS) exigida e o desempenho, mesmo em condições de alta demanda.

3.1.3.1.4. Cada link de acesso SIP deverá ser configurado para atender aos padrões de segurança especificados neste Termo de Referência, incluindo suporte a criptografia (TLS e SRTP) e proteção contra ataques cibernéticos, como DoS e fraude de chamadas.

3.1.3.1.5. A CONTRATADA deverá realizar testes de ativação para cada link instalado, garantindo conformidade com as especificações técnicas e o desempenho exigido. Os relatórios dos testes deverão ser apresentados à CONTRATANTE para validação.

3.1.3.1.6. Cada link individual deverá ser integrado ao sistema de monitoramento definido pela CONTRATANTE, incluindo suporte a SNMP v3 com autenticação e criptografia, bem como o fornecimento de logs de eventos.

3.1.3.1.6.1. A CONTRATADA deverá fornecer as informações técnicas necessárias para a integração, incluindo MIBs (Management Information Base), endereços IP e portas de comunicação.

3.1.3.1.6.2. O acesso deverá ser configurado com senha de leitura (read-only) e restrição por IP, garantindo segurança no monitoramento.

3.1.3.1.7. A CONTRATADA será responsável pela manutenção preventiva e corretiva dos links de acesso SIP, garantindo a continuidade operacional e atendendo a chamados técnicos em conformidade com os prazos estabelecidos nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

3.1.3.1.8. Os links devem suportar chamadas simultâneas utilizando codecs padrão G.711 a-law e u-law, G.729 e Opus, garantindo interoperabilidade com sistemas existentes e qualidade de áudio. A CONTRATANTE priorizará, sempre que viável tecnicamente, o uso dos codecs G.729 e Opus, devido à maior eficiência no uso da banda, permitindo maior número de chamadas simultâneas em comparação ao codec G.711.

3.1.3.1.9. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios mensais contendo dados de utilização, disponibilidade e desempenho dos links individuais instalados, detalhando eventuais falhas ou interrupções.

3.1.3.1.10. Configuração e Operação do Tronco SIP com Faixa de Numeração

3.1.3.1.10.1. Suporte à Faixa de Numeração:

3.1.3.1.10.1.1. O tronco SIP deverá suportar a alocação e configuração de faixas de numeração fornecidas pela CONTRATANTE, de acordo com os padrões regulamentados pela ANATEL e pela UIT-T.

3.1.3.1.10.1.2. A CONTRATADA deverá garantir que a faixa de numeração alocada seja configurada de forma a permitir chamadas originadas e recebidas sem restrições técnicas ou administrativas, salvo restrições regulamentares impostas pela ANATEL.

3.1.3.1.10.2. Requisitos de Configuração Técnica:

3.1.3.1.10.2.1. Suporte à autenticação por credenciais SIP para segurança do tronco.

3.1.3.1.10.2.2. Configuração para permitir redundância e alta disponibilidade, com fallback para rotas alternativas em caso de falha de conexão primária.

3.1.3.1.10.2.3. Capacidade de registrar múltiplos números ou faixas de numeração em um único tronco.

3.1.3.1.10.2.4. Suporte a codecs padrão (G.711, G.729 e Opus), priorizando codecs mais eficientes conforme definido no item 3.1.3.1.8.

3.1.3.1.10.3. Compatibilidade com Requisitos de Rede:

3.1.3.1.10.3.1. O tronco SIP deverá ser configurado para funcionar em redes protegidas por NAT (Network Address Translation) e firewalls, com suporte aos protocolos STUN/TURN e ICE, quando necessário.

3.1.3.1.10.3.2. Deverá ter garantia de interoperabilidade com dispositivos e sistemas VoIP que utilizem os protocolos padrão SIP RFC 3261.

3.1.3.1.10.3.3. Deverá priorizar pacotes de voz (ToS/DSCP) na rede de transporte, a fim de garantir baixa latência e jitter, além de evitar perda de pacotes atendendo aos Níveis Mínimos de Serviço e Requisitos de Qualidade de Serviço (QoS) estabelecidos neste Termo de Referência.

3.1.3.1.11. Formato de Números no Tronco SIP

3.1.3.1.11.1. Todos os números de telefone configurados e utilizados no tronco SIP, tanto para chamadas originadas quanto recebidas, deverão obedecer ao padrão internacional E.164, conforme definido pela UIT-T.

3.1.3.1.11.2. O formato de números deverá incluir o código do país (por exemplo, +55 para o Brasil), seguido pelo código de área e o número local, sem caracteres adicionais como parênteses, traços ou espaços.

3.1.3.1.11.3. A CONTRATADA deverá garantir que seu sistema seja capaz de realizar conversões de formato de numeração (Dial Plan) automaticamente, para adequar-se às exigências de sistemas legados ou das operadoras envolvidas.

3.1.3.1.11.4. O tronco SIP deverá validar números de entrada e rejeitar aqueles que não estejam em conformidade com o padrão E.164, retornando a mensagem de erro SIP adequada ao emissor.

3.1.3.1.11.5. A CONTRATADA deve configurar o tronco SIP para tratar corretamente números portados, garantindo interoperabilidade com bases de dados de consulta (consulta prévia ou dip-charging).

3.1.4. Da Segurança

3.1.4.1. A CONTRATADA será responsável por implementar políticas de segurança robustas para proteger a comunicação SIP contra acessos não autorizados, interceptações e ataques cibernéticos, incluindo:

3.1.4.1.1. Criptografia de sinalização e mídia utilizando TLS (Transport Layer Security) e SRTP (Secure Real-time Transport Protocol);

3.1.4.1.2. Autenticação segura para todos os terminais SIP conectados à solução.

3.1.4.2. A infraestrutura deverá ser protegida contra ataques de negação de serviço (DoS/DDoS), spoofing, manipulação de headers SIP e outras vulnerabilidades conhecidas.

3.1.4.3. Atender todos os requisitos de segurança para conexões do tipo SIP Padrão (RFC 3261).

A CONTRATADA deverá implementar políticas de segurança robustas, incluindo a configuração de firewalls SIP em sua infraestrutura interna. Esses firewalls devem proteger o tráfego SIP contra ataques como negação de serviço (DoS/DDoS), spoofing e manipulação de headers SIP.

3.1.4.4.1. A gestão e manutenção e atualização desses firewalls serão de total responsabilidade da CONTRATADA, devendo garantir proteção eficaz sem acesso direto aos dispositivos pela CONTRATANTE;

3.1.4.4.2. As políticas de segurança aplicadas deverão ser documentadas e submetidas à CONTRATANTE, incluindo descrição das medidas de mitigação e os procedimentos de resposta a incidentes.

3.1.4.5. A CONTRATADA deverá realizar auditorias regulares de segurança e corrigir eventuais vulnerabilidades identificadas.

3.1.4.6. Todas as configurações e logs deverão ser armazenados em sistemas seguros, garantindo rastreabilidade e conformidade com as políticas de segurança da informação do projeto durante todo o período do contrato.

3.1.4.7. A CONTRATADA deverá se submeter às políticas de segurança vigente pelo Poder Executivo Estadual.

3.1.5. Do Gerenciamento e Monitoramento

3.1.5.1 A CONTRATADA deverá assegurar que os equipamentos fornecidos estejam configurados e habilitados para atender às solicitações da CONTRATANTE, permitindo o monitoramento e gerenciamento por meio de comunidades SNMP v3 configuradas para CONTRATANTE. Esses equipamentos deverão integrar-se ao sistema de monitoramento utilizado pela equipe de Operação da rede designada pela CONTRATANTE, garantindo a integridade, a segurança e a confiabilidade das informações monitoradas.

3.1.5.1.1. As configurações SNMP deverão incluir autenticação e criptografia, seguindo as melhores práticas de segurança do protocolo SNMP v3, protegendo os dados gerados durante o monitoramento.

3.1.5.2. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE, quando solicitada, as seguintes configurações e acessos:

3.1.5.2.1 Senha de leitura (read-only) para todos equipamentos fornecidos;

3.1.5.2.2 Informações detalhadas para configuração de traps SNMP v3, incluindo endereços IP, portas de comunicação e detalhes técnicos específicos;

3.1.5.2.3 Logs de eventos, alertas e estatísticas relevantes para a operação, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, com retenção para todo o período contratual;

3.1.5.2.4. Fornecer Documentação técnica detalhada contendo as informações necessárias para integração e monitoramento dos equipamentos, incluindo descrições de MIBs (Management Information Base) e configurações de traps.

3.1.5.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios regulares de desempenho e falhas, acessíveis à CONTRATANTE, para garantir transparência e acompanhamento contínuo da operação.

3.1.6. Da Proteção de Dados e Privacidade

3.1.6.1. A CONTRATADA deverá assegurar que todas as chamadas e registros de tráfego sejam tratados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

3.1.6.2. Os dados de chamadas devem ser armazenados em ambiente seguro e acessíveis apenas por pessoal autorizado, conforme normas de segurança da informação.

3.1.7. Portabilidade e Migração de Números Telefônicos

3.1.7.1. A CONTRATADA deverá realizar, sem custo adicional para a CONTRATANTE, a portabilidade numérica de todos os números telefônicos fixos atualmente em uso pela Rede Corporativa do Estado de Pernambuco, conforme regulamentação vigente da ANATEL, garantindo a preservação integral do plano de numeração atual.

3.1.7.2. A portabilidade numérica deverá ser realizada em janelas programadas e previamente acordadas com a CONTRATANTE, garantindo a continuidade dos serviços em operação e minimizando impactos para os usuários.

3.1.7.3. A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE um plano detalhado de migração, incluindo:

- Cronograma de execução para a portabilidade.
- Procedimentos de contingência para minimizar impactos em caso de falhas.
- Identificação de pontos de contato técnicos e operacionais para suporte durante a portabilidade.

3.1.7.4. A CONTRATADA deverá garantir que a operação dos números portados seja realizada com qualidade, sem degradação de serviços, e totalmente integrada à nova infraestrutura fornecida.

3.1.7.5. Todos os números portados deverão estar configurados para operação plena, incluindo funcionalidades como Discagem Direta a Ramal (DDR), identificação de chamadas (BINA), e atendimento aos requisitos de segurança e gerenciamento previstos neste Termo de Referência.

3.1.7.6. Em casos de necessidade de alteração ou expansão do plano de numeração durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prover números adicionais, devidamente integrados à Rede Corporativa e sequenciados preferencialmente em blocos contínuos, sendo necessário aprovação prévia da CONTRATANTE;

3.1.7.7. Para portabilidade de Tridígitos Telefônicos a CONTRATADA deverá garantir a portabilidade dos números de telefone de três dígitos atualmente utilizados pela administração pública, conforme regulamentação vigente da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL).

3.1.7.8.. A solução fornecida deve permitir a continuidade do uso dos tridígitos telefônicos já estabelecidos, sem interrupção dos serviços.

3.1.7.9. Em caso de migração para outra operadora ou infraestrutura, a contratada deve garantir a manutenção dos números curtos sem impacto para os usuários.

3.1.7.10. A tecnologia adotada deve assegurar a plena funcionalidade dos números portados em todas as redes de telefonia fixa e móvel.

3.1.7.11. A CONTRATADA deve oferecer suporte técnico contínuo para a manutenção da portabilidade, garantindo atendimento a eventuais falhas ou inconsistências.

3.1.7.12. A portabilidade dos tridígitos deve atender às normas da ANATEL e demais órgãos reguladores pertinentes.

3.1.7.13. A CONTRATADA será responsável por todas as atividades técnicas, administrativas e operacionais necessárias à portabilidade, incluindo contato com os operadores de origem, a CONTRATANTE Principal e as CONTRATANTES Aderentes, sempre que necessário, e o cumprimento de prazos regulatórios, devendo garantir total conformidade com a Resolução ANATEL nº 460/2007.

3.1.7.14. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico dedicado durante todo o processo de portabilidade e nos 15 (quinze) dias subsequentes à sua conclusão.

3.2 DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

3.2.1. Local de Prestação e Disponibilidade

3.2.1.1. Os serviços contratados serão prestados na sede da Agência Estadual de Tecnologia da Informação – ATI (Avenida Rio Capibaribe, 147, São José. Recife-PE. CEP: 50020-080), implementados no núcleo (core) da Rede Corporativa do Estado de Pernambuco.

3.2.1.2. A operação do serviço deverá ser ininterrupta, com disponibilidade de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o ano, garantindo continuidade operacional, qualidade de serviço e alta disponibilidade (HA).

3.2.2. Início da Execução e Responsabilidades da CONTRATADA

3.2.2.1. A execução dos serviços deverá ser iniciada imediatamente após a emissão da Ordem de Serviço (OS) pelas CONTRATANTES ADERENTES.

3.2.2.2. Para a perfeita execução dos serviços contratados, a CONTRATADA deverá fornecer, sem custos adicionais, todos os materiais, infraestrutura e componentes elétricos necessários da sua solução ofertada,

incluindo:

3.2.2.2.1. Racks e equipamentos de interconexão;

3.2.2.2.2. Componentes de infraestrutura elétrica necessários à alimentação dos dispositivos;

3.2.2.2.3. Ferramentas e utensílios técnicos específicos para instalação e manutenção;

3.2.2.2.4. Dispositivos de proteção e redundância, garantindo a continuidade do serviço;

3.2.2.2.5. Elementos de segurança física e lógica, conforme especificado no Termo de Referência.

3.2.2.3. Sempre que necessário, a substituição ou reposição de recursos críticos deverá ser realizada imediatamente, assegurando a continuidade dos serviços, em total conformidade com as diretrizes estabelecidas no Termo de Referência.

3.2.3. Prazos para Migração e Implantação

3.2.3.1. A migração e implantação completa da Solução de Tráfego Telefônico Extrarrede e Extrarrede Reverso em alta disponibilidade (HA) para a Rede Corporativa do Estado de Pernambuco deverá ser concluída em até 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir da emissão da Ordem de Serviço (OS) pela CONTRATANTE ADERENTE.

3.2.3.2. Caso a CONTRATADA não cumpra o prazo estabelecido para a migração da solução, de até 60 (sessenta) dias corridos após a emissão da Ordem de Serviço (OS), e não apresente justificativa técnica fundamentada, expressamente aceita pelo Gestor do Contrato, a ocorrência será encaminhada para apuração, podendo resultar na aplicação de penalidades administrativas, conforme previsto neste Termo de Referência.

3.2.3.3. Após a homologação do serviço e início da operação, descumprimentos dos parâmetros de qualidade, níveis mínimos de serviço, solicitações ou falhas operacionais poderão resultar na aplicação de glosas financeiras, conforme estabelecido no **ADENDO II - Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**.

3.2.4. Processo de Homologação da Solução

3.2.4.1. A CONTRATADA deverá submeter as ordens de serviços à homologação técnica junto à **equipe de Operação de Serviços designada pela CONTRATANTE**.

3.2.4.2. A homologação técnica será realizada com base em testes de conformidade, segurança e desempenho, assegurando que os serviços implementados estão em conformidade com as exigências contratuais e níveis de serviço estabelecidos no Termo de Referência.

3.2.4.3. Se forem identificadas não conformidades, a Operação de Serviços da CONTRATANTE ou a própria CONTRATANTE não aceitará a entrega da ordem de serviço, impedindo seu aceite até que todas as correções sejam integralmente concluídas e devidamente validadas. O prazo de migração/instalação continuará em contagem normal, sem interrupções, até que o serviço esteja totalmente em conformidade com os requisitos estabelecidos.

3.2.4.4. O serviço somente será aceito para operação oficial após o aceite da ordem de serviço por parte do Gestor e Fiscal do contrato da CONTRATANTE, que deverá avaliar os seguintes itens:

3.2.4.4.1. Conformidade técnica da solução com as especificações do TR;

3.2.4.4.2. Testes de funcionalidade e desempenho da infraestrutura instalada;

3.2.4.4.3. Garantia de segurança da solução e proteção dos dados;

3.2.4.4.4. Registro de incidentes ocorridos na implantação;

3.2.5. Divergências Técnicas e Operacionais

3.2.5.1. Em caso de divergências técnicas ou operacionais entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, prevalecerá a interpretação técnica da CONTRATANTE, com base nos parâmetros estabelecidos neste Termo

de Referência.

3.2.5.2. A CONTRATADA não poderá se eximir das obrigações contratuais alegando divergências técnicas, devendo atender integralmente às exigências da CONTRATANTE.

4. DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA E DO BENEFÍCIO PREVISTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006

4.1. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

4.1.1. O valor estimado mensal para a contratação é de R\$ 322.851,17 (trezentos e vinte e dois mil, oitocentos e cinquenta e um reais e dezessete centavos) o valor estimado global de R\$ 3.874.214,04 (três milhões, oitocentos e setenta e quatro mil, duzentos e quatorze reais e quatro centavos), para 12 (doze) meses, distribuídos conforme quadro do anexo B deste Termo de Referência.

4.1.2. No preço total do objeto deverão estar inclusos todos os tributos (impostos, taxas e contribuições), sejam federais, estaduais e municipais, bem como frete, comissões, pessoal, embalagem, seguros, encargos sociais e trabalhistas, assim como demais insumos inerentes que incidam ou venham a incidir sobre o objeto, sejam de que naturezas forem, excetuando o tributo do ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços), sendo a CONTRATANTE isenta desta contribuição, conforme DECRETO Nº 44.650, de 30 de junho de 2017 Art. 101. inciso IV.

4.1.3. Os preços finais unitários e totais propostos pelos LICITANTES não poderão ultrapassar o preço unitário e total estimado pela Administração, sob pena de desclassificação da proposta.

4.2. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA DA DESPESA

4.2.1. As despesas decorrentes da instalação e operacionalização dos serviços de Tráfego Telefônico Extrarrede e Extrarrede Reverso, serão suportadas pelas DOTAÇÕES ORÇAMENTÁRIAS dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, no Elemento 3.3.90.39: Serviços de Terceiros–Pessoas Jurídicas, no elemento 3.3.90.39.27 para despesas relativas aos serviços despesas consumo de infraestrutura da rede, internet corporativa, serviço de operação, acesso dedicado; e no elemento 3.3.90.39.32 para despesas decorrentes da utilização dos serviços de telefonia móvel (celular), ou à conta das disponibilidades orçamentárias e financeiras das entidades que não dependem do Tesouro

4.2.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita mediante apostilamento, no início de cada exercício financeiro, sob pena de rescisão antecipada do contrato.

4.3. JUSTIFICATIVA PARA NÃO APLICAÇÃO DO BENEFÍCIO PREVISTO NA LEI COMPLEMENTAR Nº 123/2006

4.3.1. Em regra, contratação de serviços com itens ou lotes de valores estimados iguais ou inferiores a R\$ 80.000,00 (oitenta) mil reais devem ser objeto de licitações exclusivas para ME, EPP e MEI (cota exclusiva), nos termos do art. 48, inciso I, da LC nº 123/2006.

4.3.2. Considerando que não há lote de valor igual ou inferior a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais), a presente licitação **não possui lote exclusivo à participação** de microempresa, empresa de pequeno porte ou microempreendedor individual.

5. DA LICITAÇÃO

5.1. MODALIDADE DE LICITAÇÃO, CRITÉRIO DE JULGAMENTO, REGIME DE EXECUÇÃO E MODO DE DISPUTA

5.1.1. A licitação será processada na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, tendo como critério de julgamento o MENOR PREÇO GLOBAL.

5.1.2. O objeto será executado por meio do regime de EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO.

5.1.3. O modo de disputa a ser utilizado é o aberto.

5.1.3.1. A combinação dos parâmetros modalidade de licitação, critério de julgamento e modo de disputa descritos neste Termo de Referência se mostram adequadas e eficientes para seleção da proposta apta a gerar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração Pública, uma vez que escolha pelo Pregão Eletrônico em modo de disputa aberto proporciona maior competitividade, transparência e celeridade ao processo, permitindo lances sucessivos entre os LICITANTES. O critério de julgamento por menor preço global assegura a contratação do serviço pelo valor mais vantajoso, e o regime de empreitada por preço global oferece previsibilidade e controle dos custos envolvidos, em conformidade com o art. 18, inciso VIII, da Lei nº 14.133/21 e o art. 17, inciso XIII, do Decreto Estadual nº 53.384/2022.

5.2. PROPOSTA

5.2.1 PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA

5.2.1.1 As propostas deverão ter validade de, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de abertura da sessão pública, independente de declaração da LICITANTE.

5.3. REQUISITOS ESPECÍFICOS DE HABILITAÇÃO

5.3.1 . HABILITAÇÃO JURÍDICA

5.3.1.1. Além das disposições sobre este tema, detalhado no Edital do presente certame, a LICITANTE vencedora deverá apresentar o seguinte documento como condição obrigatória para a formalização do contrato:

5.3.1.1.1. Termo de direito/Delegação/Autorização/Concessão/Outorga de operação expedido pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) para explorar o Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, conforme estabelecido no Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado, aprovado pela Resolução Anatel nº 426, de 09 de dezembro de 2005, com outorga de operação no Estado de Pernambuco.

5.3.2 REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.3.2.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior ao objeto desta contratação, ou ao item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, em nome da LICITANTE, expedidos por pessoa(s) de direito público ou privado ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

5.3.2.1.1. Para fins de comprovação, os atestados/certidões devem evidenciar a experiência da LICITANTE na implementação e operação de serviços de telefonia fixa comutada (STFC), escoamento de tráfego extrarrede, portabilidade numérica, serviço de 0800 ou serviços relacionados à tarifação e integração com redes públicas de telecomunicações.

5.3.2.1.2. Será considerado compatível com a quantidade os atestados ou certidões que apresentarem, no mínimo, **10% (dez por cento)** das quantidades estimadas do total de minutos desta licitação para o TRAFÉGO EXTRARREDE e o EXTRARREDE REVERSO.

5.3.2.1.3. Para fins de aferição do percentual mínimo de **10% (dez por cento)** relativo à qualificação técnica, em sendo obtido resultado cujo número possua casas decimais, deverá ser realizado arredondamento para o primeiro menor número inteiro.

5.3.2.1.4. Justifica-se o percentual fixado para fins de qualificação técnica, no que se refere à comprovação das quantidades a serem indicadas em atestados/certidões, pelo volume estimado de tráfego e portabilidade, garantindo a capacidade técnica e operacional da LICITANTE para atendimento seguro às demandas contratadas.

5.3.2.1.5. A LICITANTE deverá apresentar declaração formal, emitida em papel timbrado e assinada por seu representante legal, contendo a relação dos municípios da área de abrangência do Estado de Pernambuco que possuem cobertura para os serviços contratados, bem como o compromisso de atender integralmente à cobertura exigida durante a execução do contrato, dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos para implantação, seja por meio de rede própria ou de terceiros, em conformidade com a regulamentação vigente da ANATEL.

5.3.3 Vistoria Prévia

5.3.3.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, pois o objeto possui itens de serviços que serão prestados localmente na SEDE da ATI, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim.

5.3.3.2. A vistoria deverá ocorrer até o dia anterior à data da abertura do certame, no horário das 09:00 às 16:00, de segunda a sexta-feira (estabelecer outro intervalo, se for o caso), por representante legal da empresa participante ou responsável técnico, por meio de agendamento prévio, a ser realizado em dias úteis, no horário de 09:00 às 16:00hrs, com o setor GRC – Gerência de Rede e Conectividade pelo telefone (81) 3181-8100 ou por pelo e-mail comtectelematica@ati.pe.gov.br ou outro colaborador indicado pela GRC – Gerência de Rede Corporativa da ATI.

5.3.3.3. Durante a vistoria, a LICITANTE deverá observar, entre outros aspectos, o grau de dificuldade para execução dos serviços, diagnóstico dos requisitos necessários para prestação desses, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento dos mesmos.

5.3.3.4. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros LICITANTES.

5.3.3.5. O LICITANTE deverá atestar, sob pena de inabilitação, que tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação, conforme modelo de declaração constante no **Anexo III do edital– Declaração de Conhecimento das Condições Locais para o Cumprimento das Obrigações.**

5.3.3.6. Caso a LICITANTE opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar declaração formal assinada por seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação, conforme modelo de declaração constante no **ANEXO D - MODELO DE TERMO DE RENÚNCIA DE VISTORIA.**

5.3.3.7. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

5.3.4 . REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

5.3.4.1 Os requisitos de qualificação econômico-financeira serão descritos no Edital da presente contratação.

5.3.4.2 **Patrimônio** Líquido OU Capital Social mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor anual estimado para a contratação.

6. DO CONTRATO

6.1. PRAZO DE VIGÊNCIA CONTRATUAL E PRORROGAÇÃO

6.1.1. O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua assinatura. O contrato pode ser prorrogado por iguais períodos de 12 meses, até o limite de 120 meses, na forma dos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.2. PRAZO PARA ASSINATURA DO CONTRATO OU RETIRADA DO INSTRUMENTO EQUIVALENTE

6.2.1. Após a homologação da licitação, a adjudicatária será convocada para assinatura do termo de contrato no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da convocação, sob pena de decair o direito à contratação.

6.2.2. O prazo de convocação poderá ser prorrogado 1 (uma) vez, por igual período, mediante solicitação da parte durante seu transcurso, devidamente justificada, e desde que o motivo apresentado seja aceito pela Administração.

6.3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.3.1. Ao final da presente contratação, a empresa deverá, em momento definido pela CONTRATANTE, fornecer todos os recursos necessários (equipamentos, pessoal, soluções de telemática, etc.) para permitir a migração dos serviços prestados até o momento, para o próximo fornecedor do serviço vencedor da licitação seguinte. De tal forma que possibilite realizar tal transição com os menores impactos possíveis ao CONTRATANTE, garantindo os princípios da continuidade do serviço público. Tal procedimento de transição deverá ser estabelecido e acordado entre a CONTRATANTE, a CONTRATADA atual e a futura sucessora. Tal atividade não deverá ter ônus adicionais para a CONTRATANTE.

6.3.2. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE

6.3.2.1. Além dos critérios de sustentabilidade inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos, no momento da assinatura do contrato, os seguintes requisitos :

6.3.2.1.1. Os equipamentos de informática e/ou automação a serem utilizados na execução dos serviços deverão possuir a certificação de que trata a Portaria INMETRO nº 304/2023 ou deverá ser comprovada segurança, compatibilidade eletromagnética e eficiência energética equivalente.

6.4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

6.4.1. Além das obrigações que serão dispostas na minuta do contrato anexa ao Edital da presente licitação, são requeridas as obrigações específicas dispostas no **ADENDO I - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE**.

6.5. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

6.5.1. Além das obrigações que serão dispostas na minuta do contrato anexa ao Edital da presente licitação, são requeridas as obrigações específicas dispostas no **ADENDO I - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE**.

6.6. PREVISÃO E CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DA GARANTIA CONTRATUAL

6.6.1. A CONTRATADA prestará garantia de execução contratual, no percentual de 1% (um por cento) do valor total do CONTRATO, nos termos dos artigos 96 a 98 da Lei nº 14.133, de 2021.

6.6.2. As demais disposições sobre o tema serão detalhadas na minuta do contrato, anexo do Edital do presente certame.

6.7. JUSTIFICATIVA PARA VEDAÇÃO DA SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO

6.7.1. Não será permitida a subcontratação de qualquer parcela do objeto da presente licitação, uma vez que subcontratação poderia introduzir riscos à eficiência, continuidade e ao cumprimento dos padrões de desempenho estabelecidos. Serviços de telefonia são regulamentados por normas específicas, e o contratado deve demonstrar conformidade direta com essas exigências, e nesse caso a subcontratação poderia implicar o envolvimento de empresas que não atendam aos mesmos critérios. Ao proibir a subcontratação, evita-se o risco de fragmentação da responsabilidade. Assim, em caso de problemas ou descumprimento do contrato, a administração pública tem um único responsável diretamente

vinculado. Por fim, a subcontratação não se mostra vantajosa técnica e economicamente para a Administração Pública.

6.8. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.8.1. As obrigações dos agentes responsáveis pela gestão e fiscalização da presente contratação estão detalhadas no Decreto Estadual nº 51.651/2021, bem como, serão dispostas na minuta do contrato, anexo ao Edital deste certame.

6.8.2. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará por meio de Preposto indicado pela CONTRATADA através de mensagem eletrônica via email, sem prejuízo de outros meios disponíveis.

6.8.3. A CONTRATADA deverá apresentar a Nota Fiscal ou fatura para atesto da Administração nos endereços dos CONTRATANTES Aderentes.

6.8.4. A Gestão do contrato Mater ficará a cargo da CONTRATANTE Secretaria de Administração (SAD) e dos CONTRATANTES Aderentes dos contratos específicos

6.8.5. A Fiscalização do contrato Mater ficará a cargo da Secretaria da Administração (SAD) e da Agência Estadual de Tecnologia da Informação (ATI), e a Fiscalização dos Contratos dos CONTRATANTES ADERENTES ficará a cargo dos Órgãos ADERENTES.

6.8.6. A CONTRATADA deverá manter um Preposto em todo período do contrato, para ser o contato entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE MATER e os Órgãos CONTRATANTES ADERENTES, para tratar sobre qualquer eventualidade sobre a execução do Contratos e dos itens do Termo de Referência.

6.9. DO REAJUSTE CONTRATUAL

6.9.1. Em situações excepcionais de flutuação atípica dos preços de mercado, quando a variação do índice adotado implicar em reajuste desproporcional, poderá ser negociada entre as partes a adoção de preço compatível, conforme disposto no art. 5º do Decreto Estadual nº 52.153/2022.

6.9.2. As demais disposições sobre o tema serão detalhadas na minuta do contrato, anexo do Edital do presente certame.

7. DOS CRITÉRIOS E PRAZOS PARA PAGAMENTO

7.1. As disposições sobre o tema serão detalhadas na minuta do contrato, anexo do Edital do presente certame.

8. DOS INSTRUMENTOS DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS

8.1. Os indicadores utilizados para avaliação dos serviços prestados, estão descritos no **ADENDO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**

8.2. O pagamento será parcial ou totalmente glosado, de acordo com os indicadores previstos neste item quando a CONTRATADA não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas ou quando deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou, ainda, quando os utilizar com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. Após a conferência dos quantitativos e valores apresentados, a CONTRATANTE, através do fiscal do CONTRATO, atestará a medição mensal, no prazo de dez (10) dias úteis contados do recebimento do relatório, comunicando à CONTRATADA o valor aprovado e autorizando a emissão da correspondente Nota fiscal ou documento de cobrança equivalente.

9. DAS SANÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS

9.1. SANÇÕES A SEREM APLICADAS NA FASE DE LICITAÇÃO

9.1.1. As disposições sobre sanções administrativas aplicáveis durante a licitação e aquelas praticadas no período situado entre a adjudicação e a assinatura do instrumento contratual serão previstas no Edital do presente certame.

9.2. SANÇÕES A SEREM APLICADAS DURANTE A CONTRATAÇÃO

9.2.1. As penalidades relativas a infrações cometidas no curso da contratação serão devidamente consignadas na minuta do contrato, anexa ao Edital do presente certame.

10. DAS DEMAIS CONDIÇÕES NECESSÁRIAS À EXECUÇÃO DO SERVIÇO

10.1. DIREITOS AUTORAIS E PROPRIEDADE INTELECTUAL

10.1.1. A CONTRATADA deverá garantir que toda a documentação, configuração e solução técnica fornecidas para a execução do contrato não infrinjam quaisquer direitos autorais, de propriedade intelectual ou patentes de terceiros.

10.1.2. Todo material técnico produzido e utilizado na execução deste contrato, incluindo relatórios, configurações, manuais, diagramas e outros artefatos associados à solução CONTRATADA, será de propriedade exclusiva da CONTRATANTE.

10.2. SIGILO E SEGURANÇA DE DADOS

10.2.1. A CONTRATADA deverá garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações geradas e tratadas na execução dos serviços contratados, observando as diretrizes estabelecidas pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e demais regulamentações aplicáveis.

10.2.2. A CONTRATADA é responsável por implementar políticas, processos e controles que assegurem a segurança da informação, sendo vedado o compartilhamento de dados com terceiros sem autorização expressa da CONTRATANTE.

10.3. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E DOCUMENTAÇÃO

10.3.1. Ao término da vigência contratual ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá garantir a transferência de conhecimento técnico à CONTRATANTE ou à empresa designada por ela, incluindo treinamento, entrega de manuais, configurações, registros de serviços, relatórios e quaisquer outros documentos necessários à continuidade dos serviços.

10.3.2. Toda a documentação relacionada à solução CONTRATADA deverá ser mantida atualizada e entregue à CONTRATANTE de forma periódica ou sempre que solicitado, garantindo a transparência e rastreabilidade das operações.

10.4. GLOSSÁRIO DE TERMOS ESPECÍFICOS DE TIC

10.4.1. Para assegurar o entendimento claro de termos técnicos utilizados na execução dos serviços, segue o glossário básico aplicável:

- SIP (Session Initiation Protocol): Protocolo de comunicação usado para estabelecer, modificar e encerrar chamadas VoIP e sessões multimídia em redes IP;
- SIP Trunk: Conexão lógica baseada em SIP que permite a comunicação entre um IP-PBX e a operadora para chamadas externas, substituindo linhas telefônicas tradicionais;
- PVF (Ponto de Voz Fixo): Designação dos terminais telefônicos fixos utilizados na Rede Corporativa do Estado de Pernambuco;
- HA (High Availability): Configuração que visa garantir alta disponibilidade e continuidade dos serviços em caso de falhas.

10.5. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

10.5.1. Os parâmetros de Nível Mínimo de Serviço aplicáveis aos serviços previstos neste contrato estão detalhados no Anexo II – Níveis Mínimos de Serviço (NMS), que deverá ser observado pela CONTRATADA durante toda a vigência contratual.

10.6. ARQUITETURA TECNOLÓGICA E EXPANSÃO

10.6.1. A solução CONTRATADA deve ser implementada em conformidade com a arquitetura tecnológica definida no Termo de Referência, sendo flexível para expansões sem que haja comprometimento do desempenho ou necessidade de substituições significativas.

10.6.2. A CONTRATADA deverá garantir que toda a infraestrutura proposta seja compatível com os padrões tecnológicos vigentes e integre-se plenamente à Rede Corporativa do Estado de Pernambuco.

10.7. MEDIÇÃO E CONTROLE

10.7.1. Os serviços executados deverão ser registrados e monitorados para fins de medição e controle de qualidade, conforme descrito no Termo de Referência.

10.7.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios periódicos que comprovem a conformidade com os indicadores de qualidade e desempenho acordados.

10.8 PODERÃO ADERIR AO CONTRATO:

10.8.1 Todos os Órgãos e Entidades da Administração Direta e Indireta, inclusive Fundacional, do Poder Executivo Estadual, a seguir denominado Contratante Aderente, mediante Contrato de Adesão ao Contrato Mater.

10.8.2 Os Poderes Judiciário e Legislativo Estadual, bem como, o Ministério Público Estadual e Tribunal de Contas do Estado, mediante convênios específicos celebrados com o Governo do Estado, e assinatura do Contrato de Adesão, assim como, as Organizações Sociais que mantenham ou venham a manter Contrato de Gestão com o Estado.

10.8.3 Todos os entes denominados CONTRATANTES ADERENTES arcarão com todas as despesas decorrentes dos Termos de Adesão firmados com a CONTRATADA.

10.8.4 A adesão das Organizações Sociais ao Contrato deverá ser devidamente consignada no Contrato de Gestão e contabilizada como aporte de recursos estaduais.

10.8.5 Os órgãos e entidades dos diversos Poderes da esfera Federal localizados no Estado de Pernambuco, mediante convênios específicos celebrados com o Governo do Estado, e assinatura do Contrato de Adesão.

10.8.6 Os órgãos e entidades dos diversos Poderes da esfera Municipal localizados no Estado de Pernambuco, mediante convênios específicos celebrados com o Governo do Estado.

10.9 CONTRATANTES ADERENTES

10.9.1 A CONTRATADA deve considerar todos os Órgãos e Entidades que aderirem ao Contrato de Prestação de Serviços referente ao objeto deste Termo de Referência, como Órgãos Aderentes à Rede Corporativa do Estado. Os Órgãos Aderentes ao formalizar seus respectivos Contratos de Adesão serão considerados CONTRATANTES ADERENTES, passando a ter as responsabilidades previstas neste termo de referência, bem como, passarão a arcar com os pagamentos dos serviços contratados quando efetivamente prestados e atestados pelo Gestor dos serviços no Órgão.

ADENDOS DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Adendo I – Obrigações da Contratada e e da Contratante (74967249)

Adendo II – Níveis Mínimos de Serviço (74967343)

ANEXOS DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Anexo A - Estudo Técnico Preliminar (ETP) (74951500)

Anexo B – Quadro Resumo (77468227)

Anexo C – Informações para Dimensionamento da Rede (74969678)

Anexo D – Modelo de Termo de Renúncia de Vistoria (74970121)

Anexo E - Modelo de Proposta (77473389)

Recife, Data de Assinatura no SEI.

Observação: Este termo de referência foi elaborado de acordo com os instrumentos padronizados da PGE: Edital de Serviço (Atualizado em 06/01/2025), Minuta do Contrato de Serviço (Atualizada em 22/01/2025) e Minuta da Ata de Registro de Preços (Atualizada em 04/06/2024).

DATA DE VERSÃO DO TR SAD 12/02/2025



Documento assinado eletronicamente por **JOSEILSON ALBUQUERQUE DE FRANCA**, em 28/11/2025, às 14:11, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **ISABELE CAROLINA PESSOA MARTINS**, em 28/11/2025, às 14:19, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Leandro José da Silveira**, em 28/11/2025, às 15:05, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



Documento assinado eletronicamente por **Frederico de Vasconcelos Pereira**, em 28/11/2025, às 16:07, conforme horário oficial de Recife, com fundamento no art. 10º, do [Decreto nº 45.157, de 23 de outubro de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.pe.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **77476154** e o código CRC **8B0AA373**.