



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO DF

**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR
(RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022)**

PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI Nº 0001177-08.2024.6.07.8100
UNIDADE DEMANDANTE: COIE - Coordenadoria de Infraestrutura

EQUIPE DE PLANEJAMENTO:

Integ. Demandante: João Paulo Carneiro Rodrigues (Mat. 2103); Integ. Técnico: Marcelo Missias Gomes (Mat. 0608); Integ. Administrativo: Ranyerison de Oliveira Sá (Mat. 2520)

CÓDIGOS CATMAT E CATSER

GRUPO 1 (TELEFONIA FIXA): 26140; 27669; 22110; 27120.

GRUPO 2 (TELEFONIA MÓVEL): 26387

GRUPO 3 (AQUISIÇÃO DE HEADSETS): 621479

1. OBJETO DO ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1.1 Trata-se de Estudo Técnico Preliminar - ETP que objetiva verificar a viabilidade da contratação de Telefonia Fixa, Telefonia Móvel e Aquisição de *Headsets*, na mesma licitação, com todos os itens que respectivamente cada um abrange. Nesse sentido, será avaliado o interesse público envolvido e a melhor solução, de modo que, em caso positivo, sirva de base à elaboração do Termo de Referência - TR.

2. NECESSIDADE, JUSTIFICATIVA E INDICAÇÃO DE BENS E/OU SERVIÇOS DA CONTRATAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) ESCOLHIDA

2.1. NECESSIDADE E DESCRIÇÃO DO PROBLEMA:

2.1.2. Atualmente, as **necessidades** do Tribunal orbitam alguns **problemas** existentes que buscam ser solucionados pela presente contratação:

2.1.3. **O primeiro conjunto de problemas** diz respeito à gerência dos múltiplos contratos. A difusão de soluções correlatas em diversos contratos e licitações gera:

- Dificuldade na administração dos recursos e dos serviços;
- Dispersão da responsabilidade técnica;
- Aumento dos custos operacionais;
- Ineficiência na gestão dos recursos humanos.

2.1.4. A dificuldade na administração dos recursos e serviços ocorre pela alta quantidade de contratos correlatos que a STIC possui com empresas diferentes e torna necessário que cada demanda seja gerida e resolvida por uma empresa e preposto, bem como lidar com gestores e fiscais de contrato diferentes. Por consequência, a responsabilidade técnica das empresas fica pulverizada, assim como a gestão e fiscalização do contrato. Essa dispersão de recursos exige mais tempo, mais demandas, mais servidores, o que gera mais custos operacionais e ineficiência na aplicação de recursos finitos.

2.1.5. **O segundo conjunto de problemas** trata das soluções necessárias que o Tribunal atualmente não possui, bem como modernização das soluções existentes. Nesse sentido podem ser citados os seguintes pontos:

- A atual solução de URA nem sempre suporta a alta demanda em período eleitoral;
- A diversidade de soluções mais modernas no mercado e que, se aplicadas, trazem inúmeros benefícios à Administração e à população.

2.1.6. Sobre a URA, o Tribunal possui uma solução com níveis de atendimento que é utilizada durante os períodos eleitorais pela ouvidoria do TRE/DF e Helpdesk. Todavia, no período eleitoral, devido à alta demanda, nem sempre conseguimos que o eleitor seja devidamente atendido.

2.1.7. A respeito de soluções mais modernas no mercado e demais questões, podem ser citadas: uma possível conversão para o PABX virtual; extensão da garantia do PABX físico; disponibilização de aparelhos telefônicos e *headsets* como serviço em regime jurídico que mantenha os aparelhos na propriedade da contratada, com transmissão da posse para a contratante como, por exemplo: comodato, locação e similares, de modo a permitir o suporte, a manutenção e troca dos equipamentos de forma prática e sem custos adicionais; mais recursos nos serviços de URA; entre outros.

2.1.8. **O terceiro conjunto de problemas** são os contratos na iminência de vencerem. Nesse sentido, aproveita-se o momento para trazer soluções mais vantajosas à Administração. Com a contratação da solução ora proposta, será possível aplicarmos um planejamento que poderá ser dimensionado conforme a demanda, que incluirá mais serviços e que otimizará a sua utilização.

2.1.9. No momento, há os seguintes contratos e respectivos objetos, que precisam ser unificados:

- Contrato [6/2022](#) (ID [1056036](#)), objeto do Procedimento Administrativo SEI nº [0006544-52.2020.6.07.8100](#), relativo à prestação de serviço de garantia estendida do PABX (Avaya), sistema de Tarifação (Informatec) e suporte técnico para o serviços de telefonia existente. Esse contrato teve seu prazo de vigência encerrado em 15/02/2025.
- Contrato [21/2022](#) (ID [1185045](#)), objeto do Procedimento Administrativo SEI nº [0004056-56.2022.6.07.8100](#), relativo à prestação de serviço de Dados Móveis e Voz (CHIP) para Telefonia Móvel Pessoal (SMP) a ser executado de forma contínua. Esse contrato teve seu prazo de vigência estendido até outubro de 2025, conforme Termo Aditivo nº 1 ([1423899](#)).
- Contrato [09/2023](#) (ID [1374627](#)), objeto do Procedimento Administrativo SEI nº [0013588-54.2022.6.07.8100](#), relativo à prestação de serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), (fixo-fixo e fixo-móvel) nas modalidades Local (LL), Longa Distância Nacional (LDN), Longa Distância Nacional Móvel (VC-2 e VC-3) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua, nas quantidades e especificações constantes do Termo de Referência, de seus anexos e da proposta da Contratada. Esse contrato teve seu prazo de vigência estendido até 29.11.2025, mediante Termo Aditivo nº 1 ([1718654](#)).

2.2. JUSTIFICATIVAS DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA E INDICAÇÃO RESUMIDA DOS BENS E/OU SERVIÇOS QUE A COMPÕEM:

2.2.1 GRUPO 1: TELEFONIA FIXA

2.2.1.1 Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)

2.2.1.1.1 A justificativa para o serviço de STFC é baseada nas seguintes premissas:

- I. A telefonia fixa é serviço essencial em razão dos diversos atendimentos e necessidade de comunicação entre cartórios e setores.
- II. É serviço que só pode ser oferecido nos moldes estabelecidos pela ANATEL. Por essa razão, não há uma ampla variedade de cenários a serem analisados, sendo uma realidade que não foge do padrão aqui proposto.
- III. Atualmente, existe o contrato 09/2023 na iminência de ter a vigência encerrada e que prevê os aludidos serviços. O respectivo contrato vence em novembro de 2024 e trata-se de serviço que não pode ser interrompido.
- IV. As ligações internacionais se justificam nas atribuições inerentes ao TRE/DF, visto que é responsável pelas eleições no exterior, bem como pelas próprias competências da Zona Eleitoral do Exterior (ZZ).
- V. Ademais, nas últimas eleições, foi necessário o envio de servidores ao exterior para dar suporte em outros países, razão pela qual é necessária a entrega dos serviços acima, inclusive para contato entre a própria Justiça Eleitoral.

2.2.1.1.2 Nesse quesito, busca-se o que já tem suprido as necessidades deste e outros Tribunais nos últimos anos, qual seja: a contratação de prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), (fixo-fixo e fixo-móvel) nas modalidades LOCAL (LL), LONGA DISTÂNCIA NACIONAL (LDN), LONGA DISTÂNCIA NACIONAL MÓVEL (VC-2 e VC-3) e LONGA DISTÂNCIA INTERNACIONAL (LDI) a serem executados de forma contínua e ilimitada.

2.2.1.1.3. Sobre a indicação dos bens e serviços para entrega da solução como, por exemplo: cabeamento, softwares, gerência, dispositivos e outras questões, no que for necessário, serão responsabilidade da contratada e poderão variar a depender do modelo vencedor e em relação ao que quiser ser aproveitado do que o TRE-DF já possui de infraestrutura própria.

2.2.1.2 Disponibilização de telefones IP

2.2.1.2.1 Das justificativas para o telefone IP em detrimento de outros modelos

2.2.1.2.1.1 No mercado existem diversos modelos de telefone, tais como: analógicos, satelitais e IP. Os telefones analógicos e satelitais não possuem as funcionalidades necessárias e não suprem as necessidades do TRE/DF. Nesse sentido, a justificativa para aquisição de telefones IP é baseada nas seguintes premissas e diferenciais:

- I. A implementação de um sistema de telefonia IP pode reduzir os custos associados à manutenção de linhas telefônicas físicas, já que utiliza a infraestrutura de rede de dados existente.
- II. Usuários podem acessar o sistema de telefonia IP de qualquer lugar com uma conexão à internet, permitindo flexibilidade para funcionários remotos e a possibilidade de utilizar dispositivos móveis para chamadas de trabalho.
- III. Oferecem recursos avançados como chamadas em conferência, transferência de chamadas, gravação de chamadas e atendimento automático, melhorando a eficiência e a gestão das comunicações.
- IV. É o modelo e estrutura utilizados por este Tribunal e demais órgãos da Administração, suprimindo as necessidades e atendendo às demandas diárias.
- V. Atualmente, já existe um parque de 520 telefones IP que serão utilizados pela empresa vencedora. Nesse sentido, é necessário manter telefones da mesma categoria.

2.2.1.2.1.2 Assim, a disponibilização dos telefones IP visa atender à continuidade e funcionamento dos recursos de telefonia IP utilizados em todas as unidades do TRE/DF.

2.2.1.2.2 Das justificativas para a forma de disponibilização dos telefones IP

2.2.1.2.2.1 Acerca da forma de disponibilização dos aparelhos, existem 2 (dois) cenários possíveis:

- I. Disponibilização sob demanda COM aquisição da propriedade;
- II. Disponibilização sob demanda SEM aquisição da propriedade.

2.2.1.2.2.1 Disponibilização sob demanda COM aquisição da propriedade dos aparelhos:

2.2.1.2.2.1.1 A aquisição da propriedade dos aparelhos é um cenário possível, mas não vantajoso para o Tribunal, o que se justifica nas seguintes premissas:

- I. Essa modalidade de aquisição foi feita por meio do Contrato 32/2016 do TRE/DF. Assim, o melhor cenário é utilizar e tornar compatível o parque existente, deixando passível de disponibilização um quantitativo a mais a ser adquirido sob demanda para necessidades de substituições, adicionar ramais e outros motivos.
- II. A existência de medidas que suprimam a obsolescência temporal e de formas que garantam o suporte com o passar dos anos de mais aparelhos em propriedade da contratante em contratos de aquisição por título definitivo torna a gestão mais complexa e aumenta os custos da contratação.

2.2.1.2.2.1.2 Portanto, conclui-se que não se trata de medida ideal e, por fim, não será a almejada na presente contratação.

2.2.1.2.2.2 Disponibilização sob demanda SEM aquisição da propriedade dos aparelhos:

2.2.1.2.2.2.1 A disponibilização sem a aquisição da propriedade dos aparelhos é um cenário possível, vantajoso para o Tribunal e justifica-se nas seguintes premissas:

- I. Manter na propriedade da contratada, como, por exemplo, em um regime de comodato, torna mais ágil a troca, o suporte e a atualização dos aparelhos.
- II. Retira responsabilidade da Administração, reduzindo os custos operacionais e as complexidades na gestão contratual.
- III. Evitam a obsolescência temporal ao prever cláusulas de atualização de parque, sem necessidade de acúmulo de aparelhos ou mesmo de novas aquisições com o passar dos anos.
- IV. Atualmente, existem outros meios de comunicação, tais como WhatsApp e outros meios digitais. Assim, é importante que o Tribunal possua formas de requerer telefones em uma situação de substituições ou de ser insuficiente o estoque atual.

2.2.1.2.2.2.2 Assim, busca-se a disponibilização sob demanda de aparelhos telefônicos IP como serviço em regime jurídico que mantenha os aparelhos na propriedade da contratada, com transmissão da posse à contratante como, por exemplo: comodato, locação e similares, de modo a permitir o suporte, manutenção e troca dos equipamentos de forma prática e sem custos adicionais.

2.2.1.2.2.2.3 Acerca da indicação dos bens e serviços que o compõem, além dos telefones IP em si, estão os que fazem parte da entrega do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e PABX - Private Automatic Branch Exchange, tratados em seus respectivos tópicos.

2.2.1.2.2.2.1 Formas de disponibilização sob demanda SEM aquisição da propriedade dos aparelhos:

2.2.1.2.2.2.1.1 A disponibilização dos telefones IP SEM aquisição da propriedade dos aparelhos apresenta 2 (duas) possibilidades:

- I. SEM a compatibilização e utilização do parque atual de telefones já existentes no Tribunal.
- II. COM a compatibilização e utilização do parque atual de telefones já existentes no Tribunal.

2.2.1.2.2.2.1.1 SEM a compatibilização e utilização do parque atual de telefones já existentes no Tribunal:

2.2.1.2.2.2.1.1.1 A disponibilização dos aparelhos sem a utilização e compatibilização do parque atual de telefones é um cenário possível, mas não vantajoso para o Tribunal e justifica-se nas seguintes premissas:

- I. Os telefones já representam um investimento realizado pelo órgão. Não aproveitar esse patrimônio seria uma desvalorização aos recursos já despendidos e os recursos economizados podem ser direcionados para outras áreas prioritárias do órgão.
- II. O Tribunal atualmente possui o seguinte parque de aparelhos:

APARELHO	UNIDADES
----------	----------

Avaya 9608G	500
Avaya 9611G	10
Avaya E129	10

- III. Não utilizar e compatibilizar o parque atual de telefones existentes pode aumentar significativamente os custos iniciais de aquisição de novos equipamentos, além de aumentar a quantidade de equipamentos que precisarão ser adquiridos, gerando impacto orçamentário e na licitação.
- IV. Não aproveitar os telefones existentes geraria uma gestão mais ineficiente dos estoques de equipamentos de comunicação.

2.2.1.2.2.1.1.2 Existem alguns pontos positivos em não aproveitar o parque atual, tais como: possibilidade de exigir mais funcionalidades e obter aparelhos mais atualizados. Todavia, esses benefícios não superam os malefícios e iriam impor a necessidade de desfazer do investimento já realizado pelo TRE/DF para adquirir uma quantidade maior.

2.2.1.2.2.1.1.3 Portanto, esses motivos demonstram que renovar todo o parque sem aproveitar os telefones existentes não é uma decisão estratégica e sensata, pois não alinha a eficiência administrativa com a responsabilidade fiscal e ambiental.

2.2.1.2.2.1.2 **COM a compatibilização e utilização do parque atual de telefones já existentes no Tribunal:**

2.2.1.2.2.1.2.1 A aquisição da propriedade dos aparelhos com a utilização e compatibilização do parque atual de telefones é um cenário **possível e vantajoso** para o Tribunal, pois justifica-se nas seguintes premissas:

- I. Os telefones já representam um investimento realizado pelo órgão. Aproveitar esse patrimônio é uma maneira de valorizar os recursos já despendidos e os recursos economizados podem ser direcionados para outras áreas prioritárias do órgão.
- II. A aproveitar o parque atual de telefones existentes reduzirá significativamente os custos iniciais de aquisição de novos equipamentos, além de diminuir a quantidade de equipamentos que precisarão ser adquiridos.
- III. Aproveitar os telefones existentes geraria uma gestão mais eficiente dos estoques de equipamentos de comunicação.
- IV. Com o aproveitamento do parque o número de aparelhos que ficarão em disponibilidade para aquisição sob demanda serão consideravelmente menores.
- V. Atenderia ao princípio da economicidade, um dos pilares da administração pública, que visa obter o melhor resultado possível com os recursos já disponíveis.
- VI. Ao estabelecer critérios razoáveis de compatibilidade é possível permitir que os aparelhos sejam reaproveitados na nova contratação sem impedimentos de participação de outras empresas.

2.2.1.2.2.1.2.2 Nesse caso, busca-se a disponibilização sob demanda de até 50 telefones IP, justificada nas seguintes premissas:

- I. O TRE/DF possui atualmente 391 servidores; e aproximadamente 30 terceirizados.
- II. Há concurso público para provimento de cargos publicado e Lei em tramitação prevendo a criação de aproximadamente 84 cargos para o Tribunal.
- III. Dos 500 telefones Avaya 9608G, existem os que deixaram de funcionar com o passar dos anos.
- IV. Em razão da contratação ser feita na vigência da Lei 14.133, é possível que a contratação fique em vigência por até 10 anos, tornando imprescindível medidas que prevejam a inoperabilidade de outros aparelhos no futuro.

2.2.1.2.2.1.2.3 Nesse sentido, considerando os cenários apresentados, busca-se o seguinte:

- I. Que os 520 aparelhos que compõem o parque atual de telefones sejam utilizados pela contratada e compatibilizados para que possuam as funcionalidades mínimas exigidas, as quais serão detalhadas e tratadas adiante.
- II. Que seja disponibilizada a quantidade de 50 telefones IP a serem solicitados apenas sob demanda.

2.2.1.3 PABX - Private Automatic Branch Exchange

2.2.1.3.1 Justificativas do PABX como solução mais adequada

2.2.1.3.1.1 A solução baseada em PABX é a alternativa mais adequada para o Tribunal e justifica-se nas seguintes premissas:

- I. O PABX é a tecnologia responsável por: rotear chamadas, ramais internos, filas de atendimento, transferir chamadas e outras funções que integram o serviço de telefonia e são essenciais para o Tribunal.
- II. A manutenção de um sistema PABX pode ser mais fácil e menos dispendiosa do que gerenciar múltiplos sistemas de telefonia independentes.
- III. Sistemas PABX modernos suportam integração com VoIP, permitindo a utilização de chamadas pela internet e reduzindo custos com telecomunicações.
- IV. PABX permite a fácil adição de novos ramais e linhas telefônicas à medida que a necessidade cresce, sem a necessidade de substituir o sistema existente.
- V. Essa solução permite a integração com funcionalidades de call center, indispensáveis à ouvidoria e nos períodos eleitorais.
- VI. É a solução utilizada pelo TRE/DF e por diversos outros órgãos por anos e tem suprido todas as necessidades.

2.2.1.3.1.2 Portanto, não há outro cenário de tecnologia a ser estudada, na medida que é o PABX a tecnologia hábil a fornecer as funcionalidades da telefonia fixa almejada e já utilizada pelo Tribunal e outros órgãos há longos anos.

2.2.1.3.1.3 Nesse sentido, busca-se a contratação de empresa para prestação do serviço de telefonia VoIP em Plataforma PABX com alta disponibilidade, incluindo: recursos de acesso ao STFC; ligações entre ramais; ligações locais e nacionais; URA personalizável; central telefônica; entrega de relatórios de ligação e uso de ramais; com serviços de instalação, configuração, suporte e manutenção, conforme especificações e requisitos detalhados adiante.

2.2.1.3.2 Dos modelos de implementação do PABX

2.2.1.3.2.1 Existem diversos modelos para implementação do PABX. Nesse sentido, os principais são 3 (três):

- I. PABX Virtual: Um sistema de telefonia hospedado na nuvem, onde todos os serviços e funcionalidades são fornecidos através da internet.
 - o Vantagens: Menor custo inicial, fácil escalabilidade, manutenção simplificada, e acesso remoto.
- II. PABX On-Premise: Um sistema de telefonia instalado e mantido fisicamente nas instalações do órgão.
 - o Vantagens: Maior controle sobre a infraestrutura, potencialmente melhor segurança e independência de conexões de internet externas.
- III. PABX Híbrido: Combina elementos do PABX virtual e on-premise, permitindo que o órgão utilize tanto recursos locais quanto serviços baseados na nuvem.
 - o Vantagens: Flexibilidade para otimizar custos e desempenho, continuidade de serviço em caso de falhas na internet, e integração de funcionalidades avançadas da nuvem com a infraestrutura local existente.

2.2.1.3.2.2 Os 3 (três) modelos de implementação tratados acima possuem funcionalidades semelhantes, mudando apenas a estrutura. Em razão de as funcionalidades serem o que interessam ao TRE/DF, não há motivos para restrições. Assim, quaisquer dos modelos acima podem ser vencedores do processo licitatório, prestigiando a ampla concorrência.

2.2.1.3.2.3 Não é possível estabelecer e indicar os bens e serviços que o compõem, pois poderão variar amplamente a depender do modelo e empresa vencedora, podendo ser on-premise, híbrido, virtual ou em outros moldes. Assim, ficarão sob a responsabilidade da empresa contratada.

2.2.1.3.3 Justificativas para aquisição de solução de telefonia fixa e PABX com Central Telefônica, URA (Unidade de Resposta Audível), Softphone e desdobramentos

2.2.1.3.3.1 Os serviços acima descritos compõem o pacote de telefonia fixa e são serviços básicos quando se contrata telefonia fixa com PABX.

2.2.1.3.3.2 Atualmente o TRE/DF dispõe de serviços de Central Telefônica, URA - Unidade de Resposta Audível e Softphone.

2.2.1.3.3.3 Nesse sentido, tratam-se de serviços que precisam ser mantidos não apenas por serem essenciais e utilizados pelo Tribunal, mas também se justificam nas seguintes premissas:

- I. A central telefônica é essencial para garantir os serviços de comunicação, vital para o atendimento ao eleitor e a operação diária do TRE/DF, sem interrupções.
- II. A URA (Unidade de Resposta Audível) melhora o atendimento ao eleitor, oferecendo um sistema de atendimento automatizado que direciona as chamadas de forma eficiente, reduzindo o tempo de espera e aumentando a satisfação do cidadão.
- III. A utilização de softphones é fundamental para servidores em regime de teletrabalho, permitindo que se comuniquem com a mesma eficiência como se estivessem no escritório, mantendo a produtividade e a conectividade com o TRE/DF.
- IV. A central telefônica permite a geração de relatórios detalhados, atendendo aos requisitos do CNJ para monitoramento e auditoria das atividades de comunicação, assegurando transparência.

- V. A contratação de uma nova central telefônica garante a integração com os sistemas de comunicação já existentes, evitando a disrupção dos serviços e assegurando a continuidade das operações.
- VI. A central telefônica, juntamente com a URA e os softphones, melhora a eficiência operacional, permitindo a gestão centralizada das comunicações e a fácil implementação de novas funcionalidades.
- VII. A solução contratada permite escalabilidade, ajustando-se conforme o aumento das demandas de comunicação, sem a necessidade de investimentos adicionais significativos.
- VIII. A implementação de softphones pode reduzir custos relacionados a hardware e manutenção, aproveitando a infraestrutura de TI existente para comunicação.
- IX. O uso de softphones proporciona maior flexibilidade e mobilidade aos servidores, permitindo que se comuniquem de qualquer lugar, a qualquer momento, apenas com acesso à internet.

2.2.1.3.3.4 Essas justificativas demonstram a necessidade e a importância da contratação de uma central telefônica, URA e softphones para o TRE/DF, assegurando que o órgão possa continuar a desempenhar suas funções com eficiência e eficácia.

2.2.1.4 Treinamento para a solução de telefonia fixa como um todo

2.2.1.4.1 A contratação de uma solução de telefonia fixa completa, abrangente, que abarca tantas questões como, por exemplo, PABX, Central Telefônica, Softphone e outros tópicos, exige treinamento especializado para garantir o pleno aproveitamento e a correta operação do sistema.

2.2.1.4.2 Em pesquisa de mercado notou-se cursos voltados à área de telefonia fixa com carga horária variável. É o caso dos seguintes cursos encontrados em pesquisa pública na plataforma Google por instituições reconhecidas:

- <https://www.cursosdeformacao.com.br/cursos/industria-e-tecnologia/manuten-o-pabx> (Curso de Manutenção de PABX)
 - Carga horária: 10 a 30 horas.
- <https://www.wreducacional.com.br/curso-de-telecomunicacoes-telefonia-fixa-e-movel> (Curso de Telecomunicações - Fixa e Móvel)
 - Carga horária: 10 a 40 horas.

2.2.1.4.3 Ao utilizar os referidos cursos como parâmetros de capacitação e treinamento e considerando que o objetivo não é criar uma total independência da contratada, busca-se que o treinamento tenha carga horária mínima de 16 horas. Com intuito de não comprometer totalmente a rotina ordinária de trabalho, as 16 horas devem ser distribuídas em 4 dias.

2.2.1.4.4 Considerando que a Seção de Telecomunicações possui 2 servidores, 4 colaboradores e 1 estagiário, deve ser fornecido treinamento para até 5 pessoas.

2.2.1.4.5 O treinamento é também necessário e justificado pelos seguintes motivos:

- I. O treinamento especializado assegura que a equipe técnica do órgão saiba utilizar todas as funcionalidades, em especial, da central telefônica, garantindo o retorno total sobre o investimento realizado.
- II. O conhecimento aprofundado proporcionado pelo treinamento diminui a probabilidade de erros operacionais, que podem resultar em tempo de inatividade ou má utilização dos recursos da solução.
- III. Uma equipe bem treinada pode resolver problemas internamente sem a necessidade de assistência constante do fornecedor, aumentando a autonomia e a eficiência operativa do órgão.
- IV. A exigência de que o instrutor seja uma pessoa certificada garante que o treinamento oferecido está de acordo com as melhores práticas e com as atualizações mais recentes da tecnologia utilizada.
- V. A formação de multiplicadores dentro do órgão assegura a sustentabilidade da solução, permitindo que o conhecimento adquirido seja transmitido para outros funcionários ao longo do tempo.

2.2.1.4.6 Portanto, é necessário incluir a exigência de um treinamento sobre a solução de telefonia fixa aqui descrita como um todo, para até 5 pessoas, com duração de 16 horas ao longo de 4 dias, ministrado por instrutor com as devidas certificações e com emissão de certificados de conclusão de curso ao fim da capacitação.

2.2.1.5 Suporte técnico local e presencial em período eleitoral

2.2.1.5.1 Além do suporte técnico ordinário, a necessidade de suporte técnico presencial e local em período eleitoral justifica-se nas seguintes premissas:

- I. Em período eleitoral os limites de hardware e software normalmente são testados e é o momento de ápice de demanda da justiça eleitoral, razão pela qual falhas técnicas precisam ser solucionadas com a maior brevidade e eficiência possíveis.
- II. A presença de um técnico local auxiliaria também demandas urgentes que surgem no período eleitoral para a ouvidoria como: ajustes no transbordo de ligação no Call Center; ajustes de ramal e permissionamentos; liberação de DDDs em chamadas e outras questões de suporte à ouvidoria.
- III. Além do suporte à ouvidoria, a presença de um técnico presencial auxiliaria a resolver demandas em relação à telefonia fixa como um todo e quaisquer imprevisibilidades que surjam no dia das eleições e no dia que o antecedem, reduzindo riscos no processo eleitoral.

2.2.1.5.2 Assim, conclui-se que um cenário onde o Tribunal não dispõe de suporte técnico no ápice do trabalho eleitoral, expõe a risco o pleito e impede uma solução mais célere e eficiente da questão.

2.2.1.5.3 Nesse sentido, busca-se a disponibilização de um técnico presencial e local apto a resolver as demandas integrantes do grupo telefonia fixa nas 24 horas do dia das eleições e também em todo o período dos 3 (três) dias que antecedem as eleições, seja no 1º turno e 2º turno, se houver. O técnico comparecerá apenas a pedido do contratante, no dia, local e período solicitado, seja em períodos alternados ou cumulados, tudo conforme a demanda exigida e o pedido do órgão.

2.2.1.6 Assistência Técnica

2.2.1.6.1 A assistência técnica contínua e de alta qualidade é fundamental para garantir a estabilidade e o funcionamento ininterrupto dos sistemas de telefonia fixa do Tribunal.

2.2.1.6.2 A necessidade de suporte técnico entre 08:00 e 19:00, com atendimento imediato em caso de falhas, reflete a importância de uma resposta ágil para minimizar interrupções que possam comprometer as atividades críticas do TRE-DF. A exigência de suporte técnico por telefone ou correio eletrônico permite a rápida resolução de problemas e esclarecimento de dúvidas, reduzindo o tempo de inatividade.

2.2.1.6.3 Em caso de paralisação dos serviços, a contratada se compromete a realizar todas as correções necessárias para restaurar o serviço, compreendendo substituições de equipamentos e ajustes, garantindo que os serviços sejam reativados em perfeitas condições de uso. O prazo máximo de 12 horas para restabelecimento do atendimento, reduzido para 6 horas durante o período eleitoral, reflete a necessidade de uma resposta ainda mais ágil em um momento de alta demanda, onde o funcionamento contínuo dos sistemas é crucial para o sucesso do pleito.

2.2.1.6.4 A disponibilização de um meio de comunicação gratuito e síncrono para a solicitação de serviços reforça o compromisso com a eficiência e a transparência no atendimento às demandas do Tribunal. A exigência de que o suporte técnico nas dependências do Tribunal seja realizado pela contratada ou por técnicos credenciados assegura que o serviço seja prestado com o conhecimento e a qualificação adequados.

2.2.1.6.5 Ademais, a garantia de atendimento nos dias não úteis, conforme as necessidades operacionais do TRE-DF, demonstra a flexibilidade necessária para responder a demandas que possam surgir fora dos horários convencionais. A manutenção da qualidade dos circuitos, conforme especificações da ANATEL, assegura que os serviços atendam aos padrões regulamentares e garantam a continuidade das operações do Tribunal sem comprometer a eficiência e a segurança das comunicações.

2.2.1.7 Requisitos Mínimos de Segurança

2.2.1.7.1 A solução de PABX e telefonia a ser contratada pelo TRE/DF deve atender a critérios rigorosos de segurança devido à natureza sensível e crítica das comunicações da Justiça Eleitoral. As eleições demandam um ambiente seguro e confiável para garantir a integridade e confidencialidade dos dados transmitidos, especialmente em períodos de alta demanda.

2.2.1.7.2 Criptografia: A exigência de criptografia de ponta a ponta com AES-256 e o uso de chaves de criptografia seguras garantem que todas as comunicações sejam protegidas contra interceptações e acessos não autorizados. Utilizar protocolos como, por exemplo, Diffie-Hellman e RSA com chaves de no mínimo 2048 bits assegura a robustez da segurança criptográfica. Ademais, os telefones atuais tem suporte a criptografia mais robusta. Portanto, no sentido de usar os recursos investidos pelo Tribunal, é imperativa a utilização de tal tecnologia.

2.2.1.7.3 Session Border Controller (SBC): A implementação de SBCs é fundamental para proteger a rede VoIP contra ataques e vulnerabilidades, especialmente em um ambiente eleitoral onde a disponibilidade e a segurança das comunicações são cruciais. A capacidade de DPI, IDS/IPS, e o suporte à criptografia SRTP garantem que as comunicações sejam monitoradas e protegidas de maneira eficiente.

2.2.1.7.4 Segurança VoIP: A utilização de protocolos como SIP-TLS e SRTP, juntamente com autenticação robusta, assegura que todas as comunicações VoIP sejam seguras. A compatibilidade com IEEE 802.1X permite um controle de acesso rigoroso, garantindo que apenas dispositivos autorizados possam se conectar à rede, o que é essencial para manter a integridade da infraestrutura de comunicação.

2.2.1.7.5 Adesão a RFCs de Segurança: Conformidade com as RFCs 3261, 3711, e 5246 garante que a solução siga os melhores padrões e práticas internacionais de segurança para VoIP, aumentando a confiança na robustez da solução.

2.2.1.7.6 Ações contra vulnerabilidades: A implementação de ações contra vulnerabilidades é vital para responder a ameaças, minimizando o impacto de possíveis falhas de segurança. Essa abordagem proativa é indispensável para a Justiça Eleitoral, onde a segurança da informação é uma prioridade máxima.

2.2.2 GRUPO 2: TELEFONIA MÓVEL

2.2.2.1 Justificativas para a Telefonia Móvel Pessoal (SMP) como um todo

2.2.2.1.1 A Telefonia Móvel Pessoal (SMP) é essencial para os trabalhos no TRE/DF e se justificam nas seguintes premissas:

- I. O TRE/DF é órgão que também trabalha de forma itinerante, o que traz à telefonia móvel a condição de serviço essencial.
- II. O teletrabalho como realidade impõe a necessidade de comunicação externa e fora do ambiente de trabalho, o que torna imprescindível a telefonia móvel como serviço.
- III. O contrato atual de telefonia móvel prevê a disponibilização de 100 SIM Cards. Dessa quantidade, aproximadamente 85 chips estão em utilização e, portanto, têm suprido as necessidades do órgão, com razoável margem de segurança para períodos com maior demanda. Nesse sentido, não há necessidade de alterar a quantidade de CHIPS a serem adquiridos nesta nova contratação.
- IV. As demandas de comunicação de voz e, principalmente de dados, aumentaram exponencialmente nos últimos tempos, não somente no âmbito da esfera privada, mas também nos diversos órgãos públicos do Brasil. Neste Tribunal não é diferente: as demandas de comunicação de voz e dados necessitam do fator mobilidade no âmbito do TRE-DF, uma vez que a Sede, os Cartórios, Postos e Galpões estão distribuídos geograficamente em todo o Distrito Federal, demandando respostas rápidas e eficientes aos mais variados contratempos. Dessa maneira, os magistrados e os servidores, em especial os gestores, necessitam de pronta disponibilidade de recursos de comunicação.
- V. A realização das Eleições Gerais no penúltimo ano foi fato relevante dentre as necessidades de aquisição, afinal a condução do pleito demanda volumosa interação entre os participantes envolvidos em sua organização. O quantitativo de ligações exige, pela natureza do momento, a disponibilização de números de telefone com minutos para ligação por voz e pacotes de internet suficientes para se estabelecer uma comunicação sem descontinuidade, promovendo uma resposta eficaz aos incidentes que normalmente ocorrem no decorrer do pleito eleitoral. Além disso, os números de telefone colocados à disposição dos servidores precisam ser amplamente divulgados aos eleitores do Distrito Federal, o que inviabiliza a utilização de linhas particulares.
- VI. A telefonia móvel é realidade presente no TRE/DF inclusive regulada pela recente Portaria Presidência nº 166/2024, que regulamenta os procedimentos de utilização e controle dos serviços de telefonia móvel da Justiça Eleitoral do Distrito Federal.

2.2.2.1.2 Nesse quesito, busca-se o que já tem suprido as necessidades deste e outros Tribunais nos últimos anos, bem como a manutenção do presente serviço.

2.2.2.1.3 A indicação dos bens e serviços para oferecimento do serviço de telefonia móvel são os indicados no parágrafo acima.

2.2.2.2 Justificativas para os Itens que Integram a Telefonia Móvel

2.2.2.2.1 Voz ilimitada

2.2.2.2.1.1 O serviço de voz justifica-se no fato de que só pode ser oferecido nos moldes estabelecidos pela ANATEL. Por essa razão, não há uma ampla variedade de cenários a serem analisados. Nesse sentido, busca-se a contratação de serviço de telefonia móvel para realização de chamadas Locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas.

2.2.2.2.1.2 Em pesquisa junto às principais operadoras telefônicas como: Tim, Claro e Vivo, nota-se que diversos serviços nacionais ilimitados estão disponíveis até nas licenças e pacotes mais básicos. Razão pela qual não há sentido financeiro ou gerencial em estabelecer restrições aos serviços nacionais de voz, SMS, roaming, caixa postal, secretária eletrônica e utilização de Whatsapp.

2.2.2.2.1.3 O TRE/DF é um órgão que, além de suas funções regulares, opera de forma itinerante, especialmente em períodos eleitorais e em atividades como o "PopRua Jud", "Programa Eleitor do Futuro" e outras ações sociais. Nessas ocasiões, a comunicação por voz é essencial para coordenar equipes e responder a emergências.

2.2.2.2.1.4 A mobilidade e a necessidade de comunicação fora do ambiente de trabalho formal, como no teletrabalho, reforçam a importância de um serviço de voz ilimitado para garantir que todos os envolvidos possam se comunicar de forma eficiente e sem interrupções.

2.2.2.2.1.5 A realização de chamadas locais (VC1) e de longa distância (VC2 e VC3) é crucial para a execução das atividades do TRE/DF em todo o território nacional, garantindo que todos os setores estejam conectados.

2.2.2.2.2 Roaming Nacional de Voz

2.2.2.2.2.1 O serviço de roaming nacional de voz permite que os servidores e magistrados do TRE/DF realizem chamadas de voz em qualquer lugar do Brasil, sem custos adicionais, o que é essencial para a execução de suas funções durante viagens ou em missões oficiais.

2.2.2.2.2.2 Esse serviço assegura que a comunicação por voz seja contínua e de alta qualidade, independentemente da localização, permitindo que o TRE/DF mantenha suas operações sem interrupções.

2.2.2.2.3 SMS ilimitado

2.2.2.2.3.1 O envio de SMS é uma forma rápida e eficaz de comunicação, especialmente em situações onde o uso de dados móveis pode ser limitado. Durante períodos eleitorais e em ações externas, como as campanhas de sensibilização e atendimento ao eleitor, o SMS permite um contato direto e imediato com os servidores e eleitores.

2.2.2.2.3.2 A facilidade de enviar mensagens em massa também é fundamental em situações de emergência ou para alertar sobre eventos importantes, garantindo que todos recebam a informação necessária de forma rápida.

2.2.2.2.3.3 Ademais, o serviço de SMS ilimitado é algo que vem por padrão nos pacotes mais básicos de telefonia móvel. Nesse sentido, além de útil, corresponde a algo que estará presente nesta contratação.

2.2.2.2.4 Serviço de Dados Móveis

2.2.2.2.4.1 Da franquia nacional de dados móveis

2.2.2.2.4.1.1 Acerca da franquia de dados nacionais foram estudados 2 (dois) cenários prováveis:

- I. Franquia nacional de 10GB de dados móveis.
- II. Franquia Nacional de no mínimo 40GB de dados móveis.

2.2.2.2.4.2 Da franquia nacional de 10GB de dados móveis

2.2.2.2.4.2.1 Antes da vigência do atual contrato 21/2022, a franquia contratada foi na quantia de 10GB e não foi satisfatória. A justificativa para esse cenário **não ser o almejado** se baseia nas seguintes premissas:

- I. Houve problemas de esgotamento de pacotes antes do previsto.
- II. No período eleitoral esse problema se agravou e os pacotes foram esgotados com ainda mais velocidade.
- III. Esse pacote de dados não supria eventuais imprevistos de falha técnica na rede para fins de roteamento.

2.2.2.2.4.2.2 Por esse motivo, esse cenário apesar de possível não é desejável, pois não supre todas as necessidades do TRE/DF.

2.2.2.2.4.3 Da franquia nacional de, no mínimo, 40GB de dados móveis

2.2.2.2.4.3.1 Após a insuficiência dos dados anteriormente contratados, estabeleceu-se o contrato 21/2022 que previu a franquia de dados móveis de 30GB.

2.2.2.2.4.3.2 A contratação de no mínimo 40GB é um cenário desejável e que satisfaz as necessidades do Tribunal pelos seguintes motivos:

- I. O pacote de 30 GB é o que atualmente tem sido oferecido ao TRE/DF nos últimos anos, por meio do contrato 21/2022, e tem suprido quase sempre as necessidades rotineiras.
- II. Por vezes, quando há falha técnica na rede em eventos externos, os celulares fazem o roteamento de internet se valendo deste pacote de dados contratado, nesse sentido é importante um aumento do pacote que decorre da própria evolução do mercado.
- III. Nas eleições nacionais em 2022 o pacote de dados de 30GB supriu o processo eleitoral.
- IV. Conforme estudo divulgado pela EMC Corporation ([Link: Acesso em 18/09/2024, 15:11](#)), o universo digital dobra a cada 2 (dois) anos, o que consequentemente aumenta o uso de dados. Considerando que o presente contrato pode se estender até o limite de 10 anos, conforme Lei de Licitações, é importante prever o aumento do uso de dados e exigir uma franquia mínima de 40GB em relação a dados móveis.

2.2.2.2.4.4 Franquia de Dados Móveis Ideal

2.2.2.2.4.4.1 A necessidade de uma franquia de dados móveis de 40GB por linha é justificada pelo aumento exponencial das demandas de comunicação de dados, especialmente em períodos eleitorais, onde a comunicação deve ser contínua e eficiente.

2.2.2.2.4.4.2 A experiência anterior com uma franquia menor, de 10GB, demonstrou que esta não era suficiente para suportar as atividades do TRE/DF, resultando em esgotamento prematuro dos pacotes de dados.

2.2.2.2.4.4.3 Além disso, os servidores e magistrados do TRE/DF utilizam dados móveis para acessar sistemas institucionais, realizar videoconferências, enviar e-mails e compartilhar documentos importantes, o que demanda, portanto, uma franquia robusta para garantir a continuidade das operações.

2.2.2.2.4.4.4 Nesse sentido, busca-se a contratação de, no mínimo, 40GB, pois é alternativa mais viável ao Tribunal, bem como tem suprido as necessidades ordinárias e extraordinárias dos últimos anos.

2.2.2.2.4.5 Roaming Nacional de Dados

2.2.2.2.4.5.1 O TRE/DF necessita de um serviço de roaming nacional de dados para garantir que, mesmo fora do Distrito Federal, os servidores possam acessar os recursos necessários sem interrupções.

2.2.2.2.4.5.2 Isso é especialmente importante para os magistrados e gestores que participam de eventos ou missões em outras partes do país.

2.2.2.2.4.5.3 O uso contínuo de dados em qualquer parte do território nacional assegura que o TRE/DF mantenha a eficiência e a resposta rápida em todas as suas atividades, sem preocupações com custos adicionais de roaming.

2.2.2.2.4.6 Acesso Ilimitado ao Whatsapp

2.2.2.2.4.6.1 O WhatsApp é uma ferramenta amplamente utilizada no TRE/DF para comunicação interna e externa, devido à sua eficiência e popularidade.

2.2.2.2.4.6.2 O acesso ilimitado ao WhatsApp permite que os servidores e magistrados mantenham contato constante sem comprometer a franquia de dados, o que é vital em situações de emergência e durante o período eleitoral.

2.2.2.2.4.6.3 A utilização de aplicativos como o WhatsApp facilita a troca rápida de informações e coordenação entre equipes, contribuindo para a agilidade e eficácia das operações do TRE/DF.

2.2.2.2.4.6.3 O item 2.2.2.2.4.6 não se aplica ao *roaming* internacional.

2.2.2.2.4.7 Roaming Internacional de Dados

2.2.2.2.4.7.1 O serviço de *roaming* internacional de dados é essencial para o TRE/DF devido à sua responsabilidade pela zona eleitoral no exterior. Durante o processo eleitoral, especialmente em anos eleitorais, diante da necessidade de deslocamento de servidores para outros países, como foi o caso das últimas eleições, a fim de prestar suporte técnico e operacional, garantindo a integridade e a eficiência do processo eleitoral internacional. Ademais, em casos de congressos internacionais com apoio da Justiça Eleitoral o uso do *roaming internacional* também é medida necessária.

2.2.2.2.4.7.2 Para atender a essas demandas, o serviço de *roaming* internacional de dados deve ser contratado com as seguintes especificações:

- I. O *roaming* internacional de dados deve estar desabilitado por padrão, garantindo que o seu uso seja controlado e evitando custos desnecessários. No entanto, deve ser possível habilitá-lo individualmente sob demanda pela contratante, de forma ágil e eficiente, sempre que houver necessidade, especialmente em períodos eleitorais.
- II. A franquia de dados do *roaming* internacional deve ser de, no mínimo, 1 GB anual, assegurando que os servidores possam realizar todas as atividades necessárias, como comunicação, acesso a sistemas e transmissão de dados, sem restrições que comprometam o desempenho de suas funções.
- III. O serviço deve permitir a habilitação do *roaming* internacional de dados por um período de até 30 dias consecutivos ao ano, contados a partir do momento da ativação do roaming no chip especificado, garantindo suporte contínuo durante missões no exterior em períodos críticos.
- IV. Cada chip poderá ter habilitado o roaming internacional separadamente em períodos diferentes, desde que respeitado o limite de 30 dias ao ano e a franquia de 1GB.
- V. O custo do roaming internacional será cobrado para cada unidade/chip que tiver o roaming habilitado e só será cobrado em caso de utilização e um valor fixo.
- VI. A contratada deverá permitir que, até o limite de 24 chips por ano, em cada um deles seja possível a habilitação do *roaming* internacional de dados com a franquia de no mínimo 1GB a ser utilizada no respectivo período anual e renovado o pacote de dados neste mesmo período. Ou seja, cada um dos 24 chips deve ter a capacidade de uma franquia mínima de 1GB, de modo que, se esgotada, só será renovada no ano seguinte.

2.2.2.2.4.7.3 A inclusão deste serviço no contrato de telefonia móvel é fundamental para o cumprimento das obrigações eleitorais do TRE/DF no exterior, assegurando que os servidores possam atuar de forma eficiente e sem interrupções em qualquer parte do mundo, sempre que necessário.

2.2.2.2.4.7.4 A razão para ser estabelecido 1GB é para permitir a ampla concorrência, na medida que não são muitas as empresas que fornecem pacotes maiores para *roaming* internacional.

2.2.2.2.5 Linhas e Equipamentos

2.2.2.2.5.1 Fornecimento de Linhas Móveis

2.2.2.2.5.1.1 A provisão de 100 linhas móveis é necessária para atender às demandas atuais do TRE/DF, considerando que aproximadamente 85 dessas linhas já estão em uso, com uma margem de segurança para períodos de maior demanda, como as eleições.

2.2.2.2.5.1.2 As linhas móveis são essenciais para a comunicação dos servidores e magistrados em diversas atividades do tribunal.

2.2.2.2.5.1.3 Essas linhas permitem uma comunicação eficaz entre diferentes unidades do TRE/DF, incluindo a sede, cartórios, postos e galpões distribuídos em todo o Distrito Federal, garantindo que todos os setores estejam interconectados e operem de forma coordenada.

2.2.2.2.5.2 Fornecimento de SIM Cards

2.2.2.2.5.2.1 A entrega de 100 SIM cards compatíveis com os dispositivos móveis do TRE/DF é necessária para garantir que todas as linhas móveis possam ser ativadas conforme a demanda.

2.2.2.2.5.2.2 A possibilidade de reposição rápida em caso de defeito ou necessidade de ativação adicional assegura que as operações do tribunal não sejam interrompidas.

2.2.2.2.5.2.3 Esses SIM cards devem ser entregues dentro dos prazos estabelecidos, garantindo a prontidão dos serviços e a continuidade das atividades do TRE/DF, especialmente em momentos críticos como o período eleitoral.

2.2.2.2.6 Serviço de Apoio Complementares

2.2.2.2.6.1 Secretária Eletrônica

2.2.2.2.6.1.1 A secretária eletrônica é um serviço necessário para que as mensagens deixadas pelos eleitores, servidores ou outros interessados sejam acessadas posteriormente, garantindo que nenhuma comunicação importante seja perdida, mesmo quando o destinatário não pode atender a chamada imediatamente.

2.2.2.2.6.1.2 O armazenamento seguro das mensagens e a possibilidade de recuperação remota garantem que as comunicações possam ser gerenciadas de forma eficaz, contribuindo para a eficiência operacional do TRE/DF.

2.2.2.2.6.1 Acesso a caixa postal, redirecionamento de chamadas e atendimento diferenciado 24/7

- 2.2.2.2.6.1.1 O acesso a caixa postal, redirecionamento de chamadas e atendimento diferenciado 24/7 são serviços que garantem a continuidade e segurança das comunicações do TRE/DF.
- 2.2.2.2.6.1.2 O redirecionamento de chamadas é crucial em situações onde a comunicação direta não é possível, garantindo que nenhuma ligação importante seja perdida.
- 2.2.2.2.6.1.3 O atendimento especializado e disponível a qualquer hora assegura que qualquer problema técnico ou questão urgente seja resolvido rapidamente, minimizando o impacto nas operações do tribunal.

2.2.2.2.7 Gestão e Suporte Técnico

2.2.2.2.7.1 Suporte Técnico

- 2.2.2.2.7.1.1 O suporte técnico contínuo 24/7 é essencial para resolver quaisquer problemas relacionados à telefonia móvel e assegurar que o TRE/DF mantenha sua capacidade de comunicação em todas as situações, especialmente durante eventos críticos como as eleições.
- 2.2.2.2.7.1.2 A consultoria especializada e a central de atendimento dedicada ao governo garantem que o TRE/DF tenha acesso ao suporte necessário para manter a eficiência e segurança de suas operações.

2.2.2.2.7.2 Gestão de Linhas

- 2.2.2.2.7.2.1 A capacidade de ativar e desativar linhas conforme a demanda é necessária para que o TRE/DF possa gerenciar seus recursos de comunicação de maneira eficiente, ajustando-se às necessidades variáveis, especialmente em períodos de alta demanda como as eleições.
- 2.2.2.2.7.2.2 O portal online de gestão facilita o controle e a administração das linhas, permitindo uma visão geral e o ajuste rápido de recursos conforme necessário.

2.2.2.2.7.3 Relatórios Gerenciais

- 2.2.2.2.7.3.1 Os relatórios gerenciais periódicos são fundamentais para que o TRE/DF possa monitorar o uso das linhas móveis, consumo de dados e desempenho do serviço, garantindo que os recursos estejam sendo utilizados de forma eficaz e que quaisquer problemas sejam identificados e resolvidos rapidamente.
- 2.2.2.2.7.3.2 Esses relatórios também são importantes para a tomada de decisões informadas sobre a renovação de contratos e ajustes nos serviços, assegurando a continuidade e eficiência das operações do tribunal.

2.2.2.2.8 Justificativas para a antecipação da licitação de telefonia móvel

- 2.2.2.2.8.1 A telefonia móvel pessoal é fornecida atualmente pelo contrato 21/2022, que trata da contratação atual de telefonia móvel pessoal e que irá vencer em 01/09/2025.
- 2.2.2.2.8.2 Apesar de a contratação está sendo realizada de forma antecipada, este adiantamento se justifica pelos seguintes motivos:
- I. O contrato atual tem vencimento em 01/09/2025. Apesar disso, a licitação atual não impedirá a completude da execução do contrato até a data fim. Nesse sentido, será licitado e o início da execução será na data do término do contrato atual, para evitar a descontinuidade do serviço público e rescisões contratuais.
 - II. No Plano de Contratações de Soluções de TIC - PCSTIC 2024 está a contratação de Telefonia Móvel aqui apresentada.
 - III. A realização conjunta da licitação de telefonia fixa e móvel em um único processo licitatório permite a otimização dos recursos públicos. Consolidar os processos de contratação em um único procedimento reduz custos administrativos, diminui a necessidade de publicações múltiplas, e simplifica o trabalho das comissões de licitação, gerando economia direta para os cofres públicos.
 - IV. Ao iniciar a licitação com antecedência, o TRE/DF assegura a continuidade dos serviços sem qualquer risco de interrupção. Esse planejamento antecipado garante que, ao término do contrato atual, não haverá lacunas, evitando a necessidade de contratações emergenciais, que geralmente apresentam maior risco de questionamentos jurídicos e custos mais elevados.
 - V. A telefonia fixa e móvel, apesar de tecnicamente distintas, possuem interfaces e demandas que se complementam. A licitação simultânea desses serviços permite uma abordagem estratégica mais integrada, possibilitando a harmonização de requisitos técnicos, melhorias na interoperabilidade das tecnologias contratadas e a uniformização dos níveis de serviço para ambas as modalidades.
 - VI. A contratação em bloco de telefonia fixa e móvel potencializa a negociação com os fornecedores, uma vez que a escala do contrato tende a ser maior. Esse aumento no volume de serviços contratados pode resultar em propostas comerciais mais vantajosas, beneficiando o Tribunal com condições financeiras mais competitivas.
 - VII. A gestão de contratos múltiplos e correlatos em um único processo administrativo permite maior agilidade no acompanhamento e fiscalização dos serviços, reduzindo a burocracia interna e melhorando a eficiência operacional. Isso é particularmente relevante em um cenário onde a comunicação é essencial para o funcionamento da Justiça Eleitoral, especialmente em períodos eleitorais.
 - VIII. Licitar os serviços de telefonia móvel antecipadamente permite um maior tempo para planejamento, adequação e implementação de novas tecnologias ou mudanças de infraestrutura que possam ser necessárias para o pleno atendimento das necessidades do TRE/DF. Isso é especialmente relevante considerando a rápida evolução tecnológica no setor de telecomunicações.
 - IX. Com a proximidade do término do contrato atual, o mercado pode apresentar variações de preços e condições que não são previsíveis a curto prazo. Antecipar a licitação permite que o TRE/DF minimize riscos associados à volatilidade do mercado e assegure condições contratuais estáveis e favoráveis.
 - X. A iniciativa de realizar a licitação de forma antecipada reflete um compromisso com a boa governança, transparência e responsabilidade na gestão pública. Este planejamento proativo demonstra ao público e aos órgãos de controle que o TRE/DF está empenhado em garantir a eficiência e continuidade dos serviços essenciais, ao mesmo tempo em que otimiza o uso dos recursos públicos.
- 2.2.2.2.8.3 Por essa razão, é favorável e recomendável que a licitação sobre telefonia móvel integre o presente documento.

2.2.3 GRUPO 3: AQUISIÇÃO DE HEADSETS

2.2.3.1. Aquisição de headsets

- 2.2.3.1.1 A aquisição de *headsets* se justifica nas necessidades do órgão e baseia-se nas seguintes premissas:
- I. O órgão possui atualmente o Contrato 16/2021, que possui por objeto o Google Workspace e nele inserida a plataforma de videoconferência Google Meetings. Considerando que os computadores do Tribunal não possuem alto-falantes ou microfone, é indispensável a aquisição dos *headsets* para utilização dos serviços contratados.
 - II. O TRE-DF constantemente necessita de comunicação entre cartórios, entre fornecedores, entre servidores e a comunicação necessita de um *headset* para ocorrer de forma adequada e permitir simultaneamente que o trabalho no computador seja desempenhado com as mãos livres, bem como se adequa à realidade do teletrabalho.
 - III. A comunicação por meio dos *headsets* garante a privacidade do conteúdo entre os interlocutores, bem como tornam mais adequado o ambiente de trabalho, visto que reduz ruídos no ambiente.
 - IV. Há inúmeros eventos e transmissões online feitas pelo Tribunal pelos servidores, bem como para os servidores e, ante a ausência de alto falantes e microfones nos computadores, os aludidos aparelhos tornam-se essenciais.
 - V. Há atualmente 391 servidores no TRE/DF e considerável quantitativo trabalhando presencial. Ademais, há previsão de criação da CAE na sede do Tribunal e projeto de lei com previsão de aproximadamente 84 cargos para este órgão.
- 2.2.3.1.2 Foram consideradas alternativas como a aquisição de *headsets* sem fio ou modelos com menor especificação técnica. No entanto, a opção escolhida atende melhor às necessidades do TRE/DF em termos de compatibilidade, custo-benefício e eficiência na comunicação.
- 2.2.3.1.3 Destaca-se que os *headsets* a serem adquiridos não serão utilizados para fins de Call Center, mas para as atividades ordinárias da Justiça Eleitoral acima elencadas. Em relação à finalidade de Call Center o TRE/DF atualmente já dispõe de modelos com esse intuito.
- 2.2.3.1.4 A aquisição dos *headsets* é uma medida essencial para garantir a continuidade e qualidade das operações de comunicação do TRE/DF. A padronização dos equipamentos permitirá uma melhor gestão e manutenção, além de proporcionar aos servidores um ambiente de trabalho mais eficiente e confortável.
- 2.2.3.1.5 Acerca da forma de disponibilização dos *headsets*, existem 2 (dois) cenários possíveis:

- I. Disponibilização sob demanda **SEM** aquisição da propriedade.
- II. Disponibilização sob demanda **COM** aquisição da propriedade.

2.2.3.1.1 Disponibilização de *headsets* sob demanda SEM aquisição da propriedade

2.2.3.1.1.1 Disponibilização SEM aquisição da propriedade dos *headsets* é um cenário possível, mas **NÃO vantajoso** para o Tribunal e justifica-se nas seguintes premissas:

- I. O valor total pago em um contrato de comodato pode ser superior ao custo de aquisição, devido a taxas adicionais e juros embutidos.
- II. Sem a propriedade dos *headsets*, o órgão terceiriza o controle sobre a substituição e passa a não utilizar a função de manutenção e de suporte para reparos, pois *headsets*, no geral, não costumam ser reparados, mas somente substituídos.
- III.
- IV. Poucas empresas oferecem *headsets* em comodato, dificultando encontrar fornecedores e negociar condições vantajosas.

2.2.3.1.2 Aquisição de *headsets*

- I. *Headsets* são itens de baixo custo, tornando a aquisição direta mais econômica do que um contrato de comodato.
- II. A aquisição direta transforma os *headsets* em ativos do órgão, contribuindo para o patrimônio e facilitando a gestão de bens duráveis.
- III. Poucas empresas oferecem *headsets* em comodato, dificultando encontrar fornecedores e negociar condições vantajosas.
- IV. Exigir a entrega de *headsets* como serviço, que é condição que poucas empresas dispõem, afetaria diretamente a concorrência licitatória e reduziria sem necessidade o espectro de competidores.
- V. *Headsets* não são itens que sofrem extrema obsolescência temporal ou que justifiquem a aquisição como serviço.

2.2.3.1.2 Assim, conclui-se que se trata de medida ideal e, por fim, será a almejada na presente contratação. Portanto, busca-se a aquisição de 150 *headsets* que terão seus requisitos e funcionalidades delineados adiante.

3. NATUREZA DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

3.1 Grupos 1 e 2 (Telefonia Fixa e Móvel)

3.1.1 O objeto pretendido é serviço de natureza comum no âmbito do mercado, com padrões muito bem definidos, uma vez que podem ser classificados de acordo com o inciso XIII do art. 6º da Lei 14.133/2021 (“bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado”).

3.1.2 São, além disso, essenciais ao pleno desempenho das atividades do TRE-DF e cumprimento de sua missão institucional, prestado de maneira contínua, uma vez que se trata de uma necessidade prolongada.

3.1.3 Dessa maneira, podem ser classificados de acordo com o inciso XV do art. 6º da Nova Lei de Licitações e Contratos (“serviços e fornecimentos contínuos: serviços contratados e compras realizadas pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas”).

3.2 Grupo 3 (Aquisição de *Headsets*)

3.2.1 O objeto pretendido é a aquisição de bens de natureza comum no mercado, com padrões de desempenho e qualidade bem estabelecidos, conforme definido no inciso XIII do art. 6º da Lei 14.133/2021 (“bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado”).

3.2.2 Os *headsets* são equipamentos essenciais para o desempenho eficiente das atividades de comunicação do TRE-DF, sendo utilizados de forma contínua pelos servidores para garantir a qualidade das interações telefônicas e integrar a utilização de plataformas adquiridas pelo Tribunal, como é o caso do Google Workspace que possui como ferramenta de videoconferência o Google Meetings.

4. JUSTIFICATIVAS PARA A LICITAÇÃO POR GRUPOS/LOTES

4.1 A decisão de estruturar a licitação em três lotes distintos, conforme os grupos definidos (GRUPO 1: TELEFONIA FIXA, GRUPO 2: TELEFONIA MÓVEL, GRUPO 3: AQUISIÇÃO DE *HEADSETS*), em vez de realizar a contratação por itens, encontra suporte em aspectos legais, operacionais e de gestão, sendo esta abordagem a mais adequada para atender ao interesse público.

- I. Estruturação por Lotes e Lei 14.133/2021: A Lei 14.133/2021, no artigo 40, §2º, inciso I dispõe acerca da viabilidade da divisão do objeto em lotes, dese que devidamente justificado. A divisão por lotes facilita a participação de empresas especializadas em cada área, promovendo maior competitividade e possibilitando a seleção de fornecedores com expertise específica, o que contribui para a qualidade e eficiência na prestação dos serviços e no fornecimento de bens.
- II. Similaridade e Especialização: Cada grupo abrange uma categoria específica de produtos e serviços que, embora inter-relacionados dentro do escopo de telecomunicações e TI, possuem características técnicas, operacionais e de mercado distintas.
- III. GRUPO/LOTE 1 (e seus respectivos itens): TELEFONIA FIXA requer conhecimentos especializados em infraestrutura de rede, gerenciamento de PABX, o que engloba central telefônica, URA, softphone, suporte contínuo e atendimento a normas regulatórias específicas da Anatel. Ademais, é necessário que a compatibilização dos aparelhos seja realizada pela empresa que irá aplicar o serviço de telefonia e PABX e, por conseguinte, também os aparelhos a serem disponibilizados, já que serão adquiridos como serviço.
- IV. GRUPO/LOTE 2 (e seus respectivos itens): TELEFONIA MÓVEL exige familiaridade com planos de mobilidade, gestão de SIM cards, e serviços correlatos, que diferem substancialmente dos serviços de telefonia fixa.
- V. GRUPO/LOTE 3 (e seus respectivos itens): AQUISIÇÃO DE *HEADSETS* é voltado à aquisição de equipamentos específicos, demandando conhecimento técnico em especificações de áudio, compatibilidade com sistemas de comunicação e conformidade ergonômica.
- VI. Benefícios Operacionais: A contratação por lotes, em vez de itens, possibilita uma gestão mais eficiente dos contratos, visto que cada lote poderá ser gerido de forma específica e conforme as particularidades dos produtos e serviços envolvidos. Isso reduz o risco de problemas operacionais, já que os fornecedores serão escolhidos com base em sua especialização e competência técnica para o lote específico.
- VII. Garantia de Integração e Compatibilidade: Dividindo a licitação em lotes, o Tribunal garante que a integração dos sistemas de telefonia fixa e móvel, bem como a compatibilidade dos *headsets* com os sistemas de comunicação adquiridos, seja gerida de forma coerente e eficiente. A segmentação por lotes também facilita a coordenação entre diferentes fornecedores, assegurando que as soluções implementadas sejam complementares e que funcionem harmoniosamente em conjunto.
- VIII. Melhoria na Qualidade dos Serviços: Com fornecedores dedicados a cada lote, a Administração Pública pode exigir padrões de qualidade mais elevados, específicos para cada tipo de serviço ou produto. A especialização dos fornecedores por lote contribui para uma maior aderência aos requisitos técnicos e normativos, melhorando a qualidade geral dos serviços prestados e dos produtos adquiridos.
- IX. Redução de Riscos e Custos: A segmentação por lotes permite uma melhor avaliação e gestão dos riscos associados a cada grupo. Além disso, possibilita uma negociação mais eficaz dos contratos, potencialmente resultando em reduções de custos ao contratar fornecedores que dominam plenamente as exigências de cada lote.
- X. Riscos em criar mais divisões: Dividir os grupos em mais parcelas geraria um prejuízo ao conjunto como um todo, bem como uma perda técnica e da gestão dos recursos. Ademais, essa divisão acarretaria em mais gastos operacionais, na medida que criaria mais contratos e mais empresas a serem geridas e fiscalizadas.

4.2 Nesse sentido, será feita a adjudicação de cada grupo de itens e permitida a possibilidade de uma empresa ser a vencedora em relação ao primeiro grupo de telefonia fixa, outra empresa ser a vencedora em relação ao segundo grupo de telefonia móvel, se for o caso, e também em relação ao terceiro grupo.

4.3 Em resumo, a estruturação da licitação por lotes, conforme os grupos definidos, alinha-se com as melhores práticas de gestão pública, conforme estabelecido pela Lei 14.133/2021, além de promover eficiência, qualidade e segurança na contratação dos serviços e produtos essenciais para o Tribunal.

5. ASPECTOS SOBRE A SUBCONTRATAÇÃO

5.1 Da Subcontratação, Cooperativas e Consórcios

- 5.1.1 A limitação da subcontratação à modalidade parcial, em vez de permitir a subcontratação total, é uma medida que visa garantir maior controle e responsabilidade sobre a execução dos serviços e fornecimento dos bens contratados. Isso assegura que a empresa principal contratada mantenha a responsabilidade direta pela maior parte do contrato, garantindo a qualidade, continuidade e integridade dos serviços.
- 5.1.2 A subcontratação parcial permite a complementação de serviços ou produtos específicos, sem comprometer a coesão e a supervisão, minimizando os riscos de falhas e garantindo que os padrões exigidos pelo Tribunal sejam plenamente atendidos. Além disso, essa abordagem está alinhada com os princípios de eficiência, transparência e responsabilidade previstos na Lei 14.133/2021, preservando a qualidade do atendimento ao interesse público.
- 5.1.3 É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite disposto no subitem 5.2.2 (percentual máximo de 25%) do valor total do contrato, nas seguintes condições:
- 5.1.4 É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação;
- 5.1.5 É permitida a subcontratação parcial dos serviços disposto no subitem 5.2.2 (percentual máximo de 25%), devendo a contratada apresentar, quando solicitado, os cadastros dos subcontratados à fiscalização contratual;
- 5.1.6 A empresa porventura subcontratada estará obrigada a apresentar sua regularidade fiscal para a execução de parcela;
- 5.1.7 É permitida, ainda, nas mesmas condições acima, a subcontratação de atividades que não foram supramencionadas, desde que submetidas à anuência da Contratante e devidamente comprovada por Nota Fiscal/Fatura quando do processo de pagamento;
- 5.1.8 A subcontratação depende de autorização prévia da Contratante, a quem incumbe avaliar se a subcontratada cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto, bem como a viabilidade técnica e econômica.
- 5.1.9 Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral da Contratada pela perfeita execução contratual, bem como pela padronização, pela compatibilidade, pelo gerenciamento centralizado e pela qualidade da subcontratação, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades da subcontratada, bem como responder perante a Contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação;
- 5.1.10. Não se admite a exigência de subcontratação para o fornecimento de bens, exceto quando estiver vinculado à prestação de serviços acessórios.
- 5.1.11. Não será admitida a participação de Sociedades Cooperativas em razão dos seguintes motivos:
- 5.1.11.1. A presente contratação demanda a prestação de serviços técnicos especializados e contínuos, com alto grau de responsabilidade e necessidade de manutenção da qualidade e eficiência, o que pode não ser compatível com a natureza jurídica das sociedades cooperativas.
- 5.1.11.2. As sociedades cooperativas possuem modelo de gestão baseado na participação coletiva dos cooperados, sem estrutura voltada para fins lucrativos e sem as garantias administrativas necessárias à execução integral do contrato, podendo comprometer a eficiência dos serviços prestados.
- 5.1.11.3. A estrutura das cooperativas pode gerar dificuldades na responsabilização por eventuais descumprimentos contratuais, especialmente em razão da responsabilidade individual dos cooperados, tornando a aplicação de penalidades e sanções mais complexa e menos eficaz.
- 5.1.11.4. O modelo cooperativista, em muitos casos, não se alinha à exigência de contratação de pessoal altamente especializado para a execução dos serviços, podendo comprometer o cumprimento dos requisitos técnicos estabelecidos para esta licitação.
- 5.1.11.5. Dessa forma, com base nos princípios da eficiência, economicidade e melhor execução do contrato, fica vedada a participação de sociedades cooperativas na presente licitação.
- 5.1.12. Não será admitida a participação de entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio.
- 5.1.12.1. A presente licitação envolve a prestação de serviços de telefonia fixa, telefonia móvel e aquisição de equipamentos, demandando uniformidade, compatibilidade e padronização técnica dos serviços e produtos fornecidos, o que poderia ser comprometido caso um consórcio viesse a ser responsável pela execução do contrato.
- 5.1.12.2. A contratação exige a definição clara de responsabilidade e prestação de serviços de forma centralizada, sendo que a participação de consórcios poderia fragmentar a execução contratual, dificultando a gestão e fiscalização do contrato.
- 5.1.12.3. A eventual formação de consórcios poderia resultar em dificuldades na alocação de responsabilidades, especialmente em casos de inadimplência ou necessidade de aplicação de penalidades, comprometendo a segurança jurídica da Administração Pública.
- 5.1.12.4. A vedação à participação de consórcios visa garantir maior previsibilidade e controle sobre a execução dos serviços, evitando divergências entre empresas consorciadas quanto à divisão de obrigações, mitigando riscos administrativos e operacionais.
- 5.1.12.5. Considerando o porte e complexidade dos serviços contratados, entende-se que empresas individualmente constituídas e plenamente capacitadas para a execução do objeto da licitação são as mais indicadas para garantir a continuidade e qualidade da prestação dos serviços.
- 5.1.12.6. Diante dos riscos administrativos, jurídicos e operacionais mencionados, fica vedada a participação de entidades empresariais reunidas em consórcio na presente licitação.
- 5.1.13 Considerando as cláusulas anteriores, necessidade de anuência e visando garantir a plena execução dos serviços descritos neste ETP e assegurar a entrega completa e satisfatória de todas as demandas estabelecidas, será permitida a subcontratação parcial.

5.2 Demais aspectos

- 5.2.1 Não será admitida a subcontratação em relação ao grupo 3, pois se trata de fornecimento de bens (aquisição de *headsets*) como prestação principal e não se adequa às exceções legais.
- 5.2.2 Qualquer subcontratação deverá ser previamente comunicada ao Contratante, com a devida apresentação de documentação que comprove a capacidade técnica e a regularidade jurídica da empresa subcontratada.
- 5.2.3 A subcontratada deve cumprir todas as legislações pertinentes, além de atender aos padrões de qualidade, segurança, e demais requisitos técnicos estabelecidos neste documento e no futuro contrato principal.
- 5.2.4 A contratada principal é a única responsável pela entrega integral dos serviços contratados, sendo que a subcontratação não implica transferência de responsabilidade ou diminuição das obrigações contratuais perante o Contratante.
- 5.2.5 A contratada principal deverá manter controle e supervisão constantes sobre a execução dos serviços subcontratados, garantindo a qualidade e a pontualidade na entrega dos serviços e produtos complementares.
- 5.2.6 O descumprimento das obrigações pela subcontratada será tratado como descumprimento da contratada principal, sujeitando-se às penalidades contratuais previstas, incluindo a possível rescisão do contrato.
- 5.2.7 Essa flexibilidade para a subcontratação visa assegurar que todos os serviços e produtos exigidos no contrato sejam plenamente atendidos, mesmo quando a contratada principal necessitar complementar seu portfólio. Isso garante a entrega completa e de qualidade das soluções contratadas pelo Tribunal, mantendo sempre a responsabilidade final com a contratada principal.
- 5.2.8 Essa estrutura de subcontratação visa assegurar a contratação de serviços especializados e devidamente autorizados, garantindo a qualidade e a continuidade dos serviços de telefonia fixa necessários ao pleno funcionamento das atividades do Tribunal, ao mesmo tempo em que mantém o controle e a responsabilidade centralizados na empresa contratada principal.

6. DESCRIÇÃO DETALHADA E REQUISITOS MÍNIMOS DA CONTRATAÇÃO

6.1 Requisitos Gerais aplicáveis aos GRUPOS 1 e 2

- 6.1.1 A contratação da solução deverá cumprir e se adequar a todos os requisitos e objetivos até então apresentados, bem como no restante do presente documento, em especial: a abrangência do serviço precisa ser suficiente para unificar e substituir os atuais contratos anteriormente apontados.
- 6.1.2 A empresa vencedora deve cumprir todos os requisitos referentes às condições gerais e aos prazos para prestação dos serviços, responsabilizando-se pelas eventuais despesas de deslocamento de técnicos, diárias, hospedagem e demais gastos relacionados com a equipe técnica, sem qualquer custo adicional ao órgão.
- 6.1.3 A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias, verificação de conformidade das especificações e funcionamento dos serviços no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar do recebimento da Ordem de Serviço, sendo que o início da operacionalização e **fornecimento dos serviços especificamente em relação ao "Grupo 1: Telefonia Fixa" deverá ocorrer** evitando a descontinuidade dos serviços.
- 6.1.4 Todo o sistema lógico (softwares, firmwares etc.) deverão ser atualizados até a última versão compatível, desde que com anuência da Contratada para cada atualização, informando se haverá perdas ou incompatibilidades parciais em relação à infraestrutura do TRE/DF.

6.1.5 Quaisquer atualizações, migrações, substituições, acréscimos ou remoções, seja lógica ou física no que diz respeito aos itens do Grupo de Telefonia Fixa, serão de encargo da contratada, sem ônus adicionais por parte da contratante, desde que a pedido.

6.1.6 Até o dia 10 de cada mês deverá ser enviada a fatura ou nota fiscal do mês de referência anterior ao mês vigente, com vencimento (se houver) em pelo menos 20 dias à frente da data do envio.

6.1.7 Os atestados de similaridade nos termos do art. 42 da Lei 14.133/2021 poderão ser questionados pela contratante, em caso de ser verificada incongruência de especificações essenciais entre os dispositivos.

6.2 GRUPO 1: TELEFONIA FIXA

6.2.1 Infraestrutura, Informações e Cenários Atuais de Telefonia Fixa no TRE/DF

6.2.1.1 Infraestrutura atual de telefonia no TRE/DF e possibilidade de aproveitamento

6.2.1.1.1 Preliminarmente, registra-se que a infraestrutura atual é composta por 5 troncos E1 (Contendo 30 canais bidirecionais (TRN) cada um) e 150 canais SIP bidirecionais (RFC 3261). A faixa total de ramais DDR possui *range* para 1500 ramais.

6.2.1.1.2 Há suporte para 300 canais simultâneos, sendo 150 SIP e 150 E1.

6.2.1.1.3 A tecnologia E1 será descontinuada, portanto, esta especificamente não será reaproveitada, em virtude de soluções mais modernas e eficientes no mercado.

6.2.1.1.4 Apesar da descontinuidade da tecnologia E1 deverá ser mantido, às expensas da contratada e da forma mais viável, a quantidade de 300 canais simultâneos, com a condição de serem todos canais SIP

6.2.1.1.5 Acerca do servidor HA há atualmente uma redundância virtual e física.

6.2.1.2 Portabilidade numérica

6.2.1.2.1 Em relação às linhas telefônicas do TRE/DF, há a seguinte faixa de DDR para portabilidade:

Faixa Inicial	Faixa Final	Quantidade
3048-4000	3048-4999	1.000
3048-1750	3048-1799	50
3048-1950	3048-1999	50
3048-7400	3048-7499	100
3048-7950	3048-7999	50
3048-8600	3048-8649	50
3048-8800	3048-8899	100
3048-9200	3048-9249	50
3048-9550	3048-9599	50
TOTAL DE RAMAIS		1500

6.2.1.2.2 Caso a Contratada não seja a mesma prestadora dos serviços para telefonia fixa do contrato anterior, caberá à contratada solicitar a portabilidade dos atuais números telefônicos, em conformidade com a Resolução ANATEL nº 754, de 12/08/2022.

6.2.1.2.3 Conforme estabelecido pela ANATEL, a portabilidade deverá ser efetivada em prazo não superior a 3 (três) dias úteis, contados a partir da autorização ou convocação da contratante.

6.2.1.2.4 Para a efetivação da portabilidade será aceita, pela CONTRATANTE, a indisponibilidade da respectiva linha por até (02) duas horas, conforme estabelece as normas da ANATEL

6.2.1.2.5 Todos os telefones atualmente em uso pelo TRE-DF deverão ser migrados para a empresa contratada da seguinte forma: Serão migrados para a empresa contratada os números vinculados ao PABX (faixa DDR), relativos ao STFC.

6.2.1.2.6 A data e o horário da portabilidade deverão ser comunicados à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 2 dias.

6.2.1.2.7 A data e horário da portabilidade, quando possível, deverão ser realizados em horário fora do expediente do Tribunal ou em final de semana a critério da Contratada.

6.2.1.2.8 Quaisquer impossibilidades de portabilidade em algum ramal apresentado deverão ser devidamente justificadas.

6.2.1.3 Estrutura atual da Central Telefônica e informações de CallCenter

6.2.1.3.1 A central Telefônica existente no TRE-DF é composta pelos seguintes módulos básicos que são responsáveis pela interconexão com os serviços telefônicos fixo comutado (STFC) : Central Avaya IPO versão 11 HA; 04 GATEWAYS COM 8 TRONCOS E1s; 150 Canais SIP para entroncamento com Operadora. O objeto contratado deverá ser compatível com solução existente através dos links digitais SIP.

6.2.1.3.2 Estima-se a existência dos seguintes aparelhos no parque atual:

APARELHO	UNIDADES
Avaya 9608G	500
Avaya 9611G	10
Avaya E129	10

6.2.1.3.3 Atualmente há a versão Avaya IP Office 11. Não é possível disponibilizar o CFG, por respeito à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

6.2.1.3.4 Todavia, o vencedor do certame, caso decida aproveitar o parque atual, poderá ter acesso e deverá manter o sistema sempre atualizado até a última versão possível e compatível.

6.2.1.3.5 O tarifador também será adquirido como serviço, portanto o suporte à solução será o do serviço escolhido e entregue pela contratada.

6.2.1.3.6 O software da Central Avaya foi adquirido por licenciamento perpétuo. Todavia, nada impede a empresa vencedora de fornecer software mais atualizado por subscrição/assinatura.

6.2.1.3.7 A licença que o TRE/DF possui em relação à Central Telefônica é perpétua. Portanto, ficará à escolha da empresa manter a licença perpétua (desde que forneça suporte a toda central telefônica e callcenter) ou realizar por *subscription*.

6.2.1.3.8 A solução atual quando contratada tinha os seguintes componentes:

Descrição	Quantidade
Sistema redundante Avaya Server Edition versão 11	1
Session Border Controller	150
Licenças de ramal IP para uso em aparelhos telefônico Avaya	672

Licenças de ramal IP para uso em aparelhos telefônicos de outro fabricante	170
Licenças Power User para habilitação ramal em Smartphone e Computador	471
Canais SIP para entroncamento com Operadora	150
Licença de Sofphone para computador	1
Licença Console telefonista	1
Sistema VoiceMail Pro	158
Sistema de gravação de chamadas Media Manager	1
Avaya Contact Center Select – ACCS + 1 supervisor	10
Licenças CTI	2
Gateways Avaya Control Unit V2 com 8 troncos E1s (240 canais E1)	4

6.2.1.3.9 Para fins de comparação, para o caso de eventual mudança no cenário acima apresentado, os dados constantes no software da Avaya são os seguintes (transcrição *ipsis litteris*):

Recurso	Instâncias
3rd Party IP Endpoints	170
Additional Voicemail Pro Ports	158
Avaya Contact Center Select	1
Avaya IP endpoints	672
CTI Link Pro	2
Office Worker	1
Power User	471
Receptionist	5
Server Edition	6
SIP Trunk Channels	150
VM Media Manager	2
Wave User	2

6.2.1.3.9 Atualmente está instalada a versão 7.0 do *Avaya Contact Center Select - ACCS*

6.2.1.3.10 O PABX Físico é compreendido pelos equipamentos Dell, modelo: OEMR XL R630 e 04 Gateways Avaya IP500 V2.

6.2.1.4 Estudo Sobre a Volumetria de Ligações

6.2.1.4.1 Os dados relativos à volumetria de ligações são os seguintes:

MÉDIA DE CONSUMO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA				
PERÍODO	FIXO-FIXO	FIXO-CELULAR	LDN	LDI
2020	92:59:12	42:48:00	7:44:02	0:32:32
2021	72:53:12	46:46:24	10:47:49	0:25:45
2022	102:45:44	102:08:00	13:36:07	1:23:26
GERAL	89:32:43	63:54:08	10:42:40	0:47:14
MÉDIA MENSAL EM MINUTOS	5372	3834	642	47

6.2.1.4.2 O tráfego mensal estimado foi calculado considerando a média dos serviços dos anos de 2020 a 2022, por serem os últimos períodos eleitorais, com acréscimo de 10% em vista de eventual ampliação das ligações LL. O perfil apresentado é, conforme mencionado, estimativo, não implicando a contratante qualquer compromisso quanto ao atendimento de metas de utilização para manutenção dos preços, podendo, em relação ao uso, sofrer alterações para maior ou para menor.

6.2.1.4.3 No tocante aos totais de minutos estimados de ligações LL, foi realizado um estudo a partir dos relatórios gerados a partir do sistema integrado da solução de telefonia existente (Sistema de Tarificação INFORMATEC), no qual foi verificado o consumo dos 3 anos mais recentes de maior pico (2020, 2021 e 2022), os quais fornecem uma média aproximada dos valores consumidos até então, optou-se pelos quantitativos estimados 5.900 minutos/mês para LL fixo-fixo e 4.200 minutos/mês para LL fixo-móvel, que equivalem à média dos últimos 3 anos mais 10% como acréscimo para eventuais necessidades.

6.2.1.4.4 Por outro lado, no tocante às LDN e LDI, optou-se por considerar com maior peso os minutos utilizados em 2020, haja vista que a vigência se estenderá por anos não eleitorais, o que se conclui pelos quantitativos de 350 minutos/mês para LDN fixo-fixo e 350 minutos/mês para LDN fixo-móvel (perfazendo o total de 700 minutos/mês para LDN), bem como 30 minutos/mês para LDI fixo-fixo e 30 minutos/mês para LDI fixo-móvel (perfazendo o total de 60 minutos/mês para ligações LDI).

	Estimativa de minutos/mês
STFC modalidade Local (LL) – fixo-fixo	5.900
STFC modalidade Local (LL) – fixo-móvel (VC-1)	4.200
STFC modalidade LDN – fixo-fixo	350
STFC modalidade LDN – fixo-móvel (VC-2 e VC-3)	350
STFC modalidade (LDI) - fixo-fixo	30
STFC modalidade (LDI) - fixo-móvel	30

6.2.1.5 Estudo sobre o Perfil do Tráfego

6.2.1.5.1 O perfil mensal de tráfego das ligações telefônicas efetuadas, especificado neste projeto, servirá, tão somente, de subsídio às empresas interessadas na formulação das propostas, na análise e aferição da proposta mais vantajosa para este. O perfil indicado, no entanto, não se constitui em qualquer compromisso futuro para o TRE-DF, haja vista que o quantitativo de minutos de ligações foi estimado com base em levantamento de ligações telefônicas realizadas por todas as Unidades administrativas deste Órgão, observado o período de 2020 a 2022. Foi considerado esse período em razão de ser o período das últimas eleições e, portanto, momento de maior demanda, alcançando anos de alta e baixa sazonalidade.

6.2.1.5.2 Os preços das ligações telefônicas a serem consideradas neste documento serão aqueles constantes do plano de serviços da contratada, levando-se em conta, para efeito de cotação, o perfil de tráfego deste Órgão e o horário de 9h às 20h, de segunda-feira a sexta-feira, para os itens contratados.

6.2.1.5.3 A prestadora, levando em conta o perfil de tráfego informado por este Regional, poderá oferecer percentual de desconto, que poderá ser diferenciado por tipo de chamada, sobre o somatório do resultado obtido pela QUANTIDADE DE MINUTOS x PREÇO DAS LIGAÇÕES para cada tipo de chamada.

6.2.1.5.4 Durante todo o período de vigência do contrato é obrigatória a manutenção dos descontos originalmente concedidos. Repassar à CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, todas as vantagens e descontos nas tarifas por ela oferecidos no mercado para o plano de serviços utilizado como referência em sua proposta, sempre que esses forem mais vantajosos do que os constantes no instrumento contratual.

6.2.1.5.5 Nos preços das ligações telefônicas deverão estar incluídas as despesas com salários, encargos sociais, fiscais e comerciais, bem como, ainda, quaisquer outras referentes à composição do preço final dos serviços de telefonia (ICMS, PIS/PASEP e COFINS), nada mais sendo lícito pleitear a esse título.

Durante todo o período contratual, o percentual de desconto cotado na proposta incidirá sobre os preços dos serviços.

6.2.1.5.6 Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos, se necessário, ou de Entrada e Saída do STFC serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus adicional de qualquer natureza para a CONTRATANTE. Caberá ao Contratante disponibilizar a infraestrutura de rede interna para utilização pela operadora.

6.2.1.5.7 A infra-estrutura externa (Rede Externa), se for necessária a instalação dos Troncos de Serviço Telefônico Fixo Comutado na modalidade Local, independente do meio em que estes forem disponibilizados, será de exclusiva responsabilidade da Contratada.

6.2.1.6 Justificativa para o uso dos dados de 2020 a 2022

6.2.1.6.1 A escolha de utilizar os dados de 2020 a 2022 para o estudo de volumetria de ligações e perfil de tráfego se justifica por diversos fatores cruciais para a contratação de serviços de telefonia no TRE/DF. Primeiramente, 2020 e 2022 foram anos de eleições, representando os últimos períodos de maior exigência sobre a infraestrutura de telefonia do tribunal. Esses dados, portanto, refletem o cenário de maior demanda, oferecendo uma base confiável para projetar as necessidades futuras, especialmente em anos eleitorais, onde o uso da telefonia é significativamente intensificado.

6.2.1.6.2 Além disso, não houve mudanças significativas na infraestrutura de telefonia desde o último estudo, e também não ocorreu outra eleição federal desde então. Por isso, os dados analisados permanecem relevantes, pois ainda refletem a capacidade e a utilização dos serviços em um cenário de alta demanda. Considerando que a infraestrutura permanece estável e a natureza das necessidades de comunicação não mudou substancialmente, utilizar os dados dos últimos anos eleitorais é a forma mais adequada de garantir que o contrato atenda às necessidades futuras do tribunal.

6.2.1.6.3 Dessa forma, os dados de 2020 a 2022 fornecem uma base sólida para estimar as necessidades futuras, considerando que refletem o cenário mais desafiador que o sistema enfrentou recentemente, sendo, portanto, essenciais para garantir que o novo contrato de serviços de telefonia seja sustentável e capaz de atender às demandas futuras do TRE/DF, especialmente em períodos eleitorais.

6.2.2 Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)

6.2.2.1 Sobre a contratação do serviço de STFC

6.2.2.1.1 Busca-se a contratação de prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) LOCAL (LL), – fixo-fixo e fixo-móvel, LONGA DIST NCIA (LDN) – fixo-fixo e fixo-móvel, LONGA DIST NCIA INTERNACIONAL (LDI) – fixo-fixo e fixo-móvel, serviços de portabilidade numérica e DDR, que podem ser adquiridos em quantitativos que serão definidos conforme a necessidade, no decorrer do contrato, até o máximo definido na especificação do objeto, a serem executados de forma contínua e com serviço de voz ilimitado, salvo voz internacional.

6.2.2.1.2 Poderá ser utilizada a infraestrutura presente no órgão para a execução do STFC, no que couber, conforme detalhamento trazido nos itens anteriores.

6.2.2.1.3 Ligações a cobrar no STFC, inicialmente deverão estar desbloqueadas, sem custos, para que seja realizado seu bloqueio/desbloqueio por meio da CPCT deste Tribunal.

6.2.2.1.4 As chamadas para 102, 0300, 0500 e 0900 devem também estar inicialmente desbloqueadas, sem custos, para que se realize seu bloqueio/desbloqueio por meio da CPCT.

6.2.2.2 Sobre a execução do objeto

6.2.2.2.1 Local e Horário de Entrega dos Bens ou da Execução da Obra ou dos Serviços

6.2.2.2.1.1 LOCAL: Os Entroncamentos deverão ser configurados (se for o caso) dentro da Sala Cofre do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal, localizada na Praça Municipal – SIG Qd. 02, lote 06, 1º Subsolo do Edifício Sede. O horário de realização dos serviços deverá ser previamente agendado junto à Seção de Telecomunicações – SETEL, pelo telefone número: (61) 3048-4200.

6.2.2.2.1.2 Ficará a cargo da Contratada, caso seja necessário, as intervenções necessárias para a efetiva instalação da infraestrutura, tais como links e outros, inclusive em ambientes de terceiros, visando não comprometer a segurança e garantia física dos equipamentos do datacenter deste Tribunal, bem como a integridade dos dados da Justiça Eleitoral.

6.2.2.2.2 Prazo de Entrega dos Bens ou de Execução dos Serviços (além do prazo de início da execução, se houver distinção)

6.2.2.2.2.1 A execução dos serviços será iniciada após a emissão da Ordem de Serviço.

6.2.2.2.2.2 A efetiva interligação com os equipamentos do TRE-DF será realizada em comum acordo entre as partes, para que não haja descontinuidade dos serviços ora em operação.

6.2.2.2.3 Forma de Solicitação

6.2.2.2.3.1 Serão feitas solicitações por meio de Ordens de Serviço.

6.2.3 PABX - Private Automatic Branch Exchange

6.2.3.1 Nesse sentido, busca-se a contratação de empresa especializada na prestação do serviço de telefonia VoIP na Plataforma PABX com alta disponibilidade (HA) visando prover tráfego de voz via IP entre ramais, bem como encaminhamento e recebimento de chamadas via rede de telefonia pública (PSTN), atendendo às normas ANATEL para telefonia fixa e a RFC 3261 para o protocolo SIP, quando utilizado.

6.2.3.2 Os bens e serviços que o compõem ficarão sob a responsabilidade da empresa contratada e poderá variar a depender do modelo vencedor, podendo ser on-premise, híbrido, virtual ou em outros moldes. Destaca-se que no item sobre telefonia fixa foi explicitada a infraestrutura que o TRE-DF possui atualmente.

6.2.3.3 A tecnologia VoIP deve funcionar com velocidade de no máximo 30 ms de latência e 20 ms jitter.

6.2.3.4 Haverá suporte e garantia em relação ao PABX durante todo o curso do contrato, no que couber, incluindo atualizações de versões, firmwares, softwares e da solução como um todo, além de substituição e manutenção de dispositivos e equipamentos. Além disso, é necessário que o servidor possua alta disponibilidade, para evitar riscos de perda de pacote ou mesmo indisponibilidade do serviço.

6.2.3.5 Em caso de aproveitamento da estrutura de PABX físico presente no TRE/DF não será necessário suporte ou garantia sobre esta estrutura já existente. Deve ser possível aumentar a capacidade da solução em até 30%, em especial, nos períodos eleitorais, desde que a pedido da contratante.

6.2.3.6 A contratante poderá a qualquer tempo solicitar informações e relatórios relativos ao PABX que deverá ser entregue pela contratada em tempo hábil.

6.2.3.7 O PABX deve preencher e suportar todas as funcionalidades mínimas exigidas nos demais tópicos sobre:

- I. Central Telefônica;
- II. URA - Unidade de Resposta Audível;
- III. Softphone;
- IV. STFC;
- V. Demais requisitos do GRUPO 1 (Telefonia Fixa), tópicos que aqui se faz referência.

6.2.3.8 Em especial, deve suportar funcionalidades de ligações entre ramais; formação de grupos de usuários por ramais; ligações locais e nacionais; suporte para softphones e integração com dispositivos móveis; URA personalizável; central telefônica; entrega de relatórios de ligação e uso de ramais; serviços de instalação, configuração, suporte e manutenção, conforme especificações e requisitos detalhados adiante.

6.2.3.1 Central Telefônica e Call Center

6.2.3.1.1 Além das funcionalidades essenciais, a central telefônica deverá fornecer o seguinte:

- I. Capacidade de realizar e receber chamadas telefônicas para números externos e receber chamadas de outros números.
- II. Sistema de atendimento automático (URA) e capacidade de configurar para direcionar chamadas para os departamentos ou ramais desejados, bem como personalizá-la a pedido.
- III. Redirecionamento ilimitado para ramais administrativos.
- IV. Deve ser possível configurar e gerenciar os ramais e extensões dos usuários da central telefônica.
- V. Os usuários devem poder transferir chamadas para outros ramais ou departamentos conforme necessário.
- VI. A central telefônica deve ser capaz de gravar mensagens de correio de voz para os usuários quando não puderem atender uma chamada.
- VII. Deve ser possível realizar chamadas de conferência entre vários participantes.
- VIII. Deve fornecer informações sobre a origem das chamadas recebidas, como número e nome do chamador, quando disponível.
- IX. Suporte técnico para a solução de telefonia e sistema de tarifação durante todo o período da contratação.
- X. Disponibilização de 5 perfis ou licenças imediatas para atendentes de Call Center para a ouvidoria com a possibilidade de aumentar ou diminuir até o limite de 15 perfis ou licenças, desde que a pedido da contratante.
 - A. Os 5 perfis imediatos serão compostos de 1 perfil de maior privilégio (supervisor) e 4 perfis padrões (*agent*).
 - B. O perfil de maior privilégio será para supervisionar e gerenciar os perfis dos atendentes, bem como colher relatórios.
 - C. Os demais perfis poderão ser solicitados sob demanda e acrescidos até chegar ao limite de 50 (cinquenta), sendo até 3 (três) supervisores e 47 (quarenta e sete) perfis simples padrões (*agent*).
- XI. Recursos de relatórios e análises para monitorar o uso da central telefônica e identificar padrões de chamadas em todos os ramais, bem como no grupo de ramais da ouvidoria, com informações sobre as ligações, disponibilizadas em plataforma online como, por exemplo, um dashboard, acessível pela contratante e com possibilidade de definir sobre qual período deseja extrair as informações.
 - A. Nos dados disponibilizados devem estar presentes, no mínimo, as seguintes informações: data e hora, ramal que originou a chamada, quantidade de ligações recebidas, rejeitadas, não atendidas, abandonadas totais e por ramal; quantidade de chamadas direcionadas ao CallCenter; tempo de cada chamada; meio de controlar início e encerramento dos trabalhos do atendente, como, por exemplo, um login na plataforma; e criação de perfil para cada atendente.
 - B. O sistema deve permitir gerar relatório por ramais ou grupo de ramais, com a soma de todas as chamadas efetuadas ou recebidas por período.
 - C. Deverá garantir o armazenamento dos registros de chamadas por no mínimo 5 anos, independentemente da quantidade de registros.
- XII. Deve permitir a gravação das chamadas pelo período mínimo de 90 dias, a serem armazenadas em storage de responsabilidade da contratada.
- XIII. Deverá ser fornecido suporte à central telefônica e callcenter, independente de a licença ser perpétua ou *subscription*.
- XIV. Deve possuir ferramenta que utilize sistema de tarifação à escolha da contratada. Na hipótese de permanecer utilizando o sistema atual, será como serviço, portanto, deverá garantir suporte e assistência, bem como adequação a todas as necessidades da contratação.
- XV. A contratada deve permitir que, após o atendimento, na própria ligação, seja disponibilizado algum meio de pesquisa de satisfação para cada atendimento e que seja possível extrair relatórios e colher informações dos resultados.

6.2.3.1.2 A contratada deverá prestar suporte, em especial, às seguintes questões:

- I. Virtualização de aplicações utilizando o ambiente Nutanix a critério da CONTRATANTE, utilizando a versão compatível e mais atual disponibilizada pelo fabricante.
- II. Comunicação com Operadora de telefonia em caso de problemas.
- III. Atendimento de chamados técnicos de forma remota ou presencial a depender da situação.
- IV. Disponibilidade para atividades fora do horário comercial, como remanejamento de servidores e reinstalação de aplicações.
- V. Ateste de ligações através do sistema de tarifação.
- VI. Troca de peças com disponibilidade de novas enquanto é reparada.
- VII. Configuração do SBC para habilitação de novos usuários remotos.
- VIII. Atualização de novas versões das aplicações quanto disponível pelo Fabricante, com anuência da contratada.
- IX. Fornecimento mensal de relatórios com detalhamento dos logs do ambiente, tarifação, manutenções realizadas na central telefônica, latência dos dispositivos e os dados relacionados ao Call Center.
- X. Execução de backup em local previamente definido pela contratante.
- XI. Prestar suporte à tecnologia da informação do órgão quando houver falhas que envolvam os equipamentos suportados e também, na implementação de funcionalidades disponíveis à solução de TIC.
- XII. Realização das configurações necessárias para utilização de aparelhos de fax através dos gateways existentes, quando houver necessidade.
- XIII. Deve-se permitir a migração do sistema IP Office (caso permaneça utilizando) ou o que for instalado para outro ambiente, seja físico, virtual, na nuvem ou híbrido com o devido planejamento e com atualização de todas as licenças da solução, sem custo adicional.
- XIV. As atividades relacionadas à virtualização devem ser executadas de forma a realizar a migração da plataforma de comunicação Avaya IPO ou outra que seja utilizada para ambiente, baseado em NUTANIX incluindo as atualizações necessárias para a implementação da configuração automática para os clientes baseados em software. A contratada também deverá migrar o ambiente Avaya para a infraestrutura de virtualização, atualizando para as versões mais recentes, incluindo os patches, versões ou qualquer outra melhoria disponibilizada pelo fabricante e, caso exista algum custo específico de licenciamento, este deverá estar contemplado na proposta comercial apresentada.

6.2.3.2 URA - Unidade de Resposta Audível

6.2.3.2.1 Além dos requisitos essenciais a URA precisará possuir no mínimo:

- I. Flexibilidade para personalizar e configurar o sistema de acordo com as necessidades específicas do órgão, como adicionar ou modificar opções de menu, atualizar mensagens de voz, definir regras de encaminhamento de chamadas e outros, em especial, em períodos de eleição.
- II. Capacidade de gerar relatórios e monitorar o desempenho da URA, incluindo métricas como tempo médio de espera, taxa de abandono de chamadas, volume de chamadas tratadas, entre outras funções tratadas na central telefônica, acessíveis via interface web, sem a necessidade de instalação de aplicativos adicionais.
 1. Deverá garantir o armazenamento dos registros de chamadas por no mínimo 5 anos, independentemente da quantidade de registros.
 2. O sistema deve permitir gerar relatório por ramais ou grupo de ramais, com a soma de todas as chamadas efetuadas ou recebidas por período.
- III. A URA deve possuir uma quantidade mínima de 30 canais dedicados para atendimento pela U.R.A. até ser direcionado ao atendimento humano.
 1. Deve ser possível aumentar essa quantidade de canais até o limite de 60, desde que a pedido do órgão.
- IV. A árvore da U.R.A. deve suportar no mínimo 3 (três) níveis.
- V. Integração com outros sistemas API ou Webservice. Exemplo: Usuário digita o título de eleitor, o sistema busca em um local específico e retorna com o status da situação eleitoral do cidadão.
- VI. Suporte à solução de URA.

6.2.3.3 Softphone

6.2.3.3.1 Além dos requisitos essenciais, o *softphone* precisará possuir:

- I. Deve oferecer funcionalidades básicas de telefonia, como fazer chamadas, receber chamadas, transferir chamadas, colocar em espera e encerrar chamadas.
- II. Deve ser compatível com diferentes sistemas operacionais, como Windows, macOS, iOS e Android, para atender às necessidades de uma variedade de usuários.

- III. Deve ter uma interface amigável e de fácil utilização para realizar chamadas, receber chamadas, acessar contatos e ajustar configurações.
- IV. A quantidade de *softphones* disponibilizados será o equivalente a no mínimo 80% do parque de telefones.

6.2.3.4 Requisitos Mínimos de Segurança

6.2.3.4.1 A solução de PABX e telefonia a serem contratadas devem atender aos seguintes critérios de segurança:

- I. Criptografia:
 - 1. Suporte à criptografia de ponta a ponta com chave de no mínimo 256 bits (AES-256).
 - 2. Utilização de chaves de criptografia geradas e armazenadas de forma segura, utilizando protocolos como, por exemplo, Diffie-Hellman, RSA ou equivalentes com chaves de no mínimo 2048 bits.
- II. Session Border Controller (SBC):
 - 1. Implementação de Session Border Controllers (SBCs) para proteção da rede VoIP, com capacidade de DPI, IDS/IPS.
 - 2. Configuração de SBCs para autenticação mútua, garantia da integridade dos dados e suporte à criptografia SRTP.
- III. Segurança VoIP:
 - 1. Utilização de protocolos seguros como SIP-TLS e SRTP para todas as comunicações VoIP.
 - 2. Implementação de autenticação robusta utilizando métodos como OAuth ou certificados digitais X.509.
 - 3. Utilização dos firewalls de borda que já fazem parte da estrutura do tribunal, configurados corretamente e com suporte a NAT traversal.
 - 4. Ser compatível com o padrão IEEE 802.1X para controle de acesso baseado em portas para autenticação de dispositivos na rede, garantindo que apenas dispositivos autorizados possam se conectar à rede.
- IV. Adesão a RFCs de Segurança
 - 1. Conformidade com os padrões definidos pelas RFCs 3261, 3711, e 5246.
- V. Monitoramento e Gerenciamento
 - 1. Sistema capaz de executar ações contra ameaças e vulnerabilidades para remediar possíveis falhas de segurança.

6.2.4 Necessidades ou requisitos do negócio

6.2.4.1 As necessidades de negócio, também chamadas de requisitos do negócio, segundo o Corpo de Conhecimento de Análise de Negócios (Guia BABOK v. 2.0), são metas de mais alto nível, objetivos ou necessidades da organização. Descrevem as razões pelas quais um projeto foi iniciado, os objetivos que o projeto vai atingir e as métricas que serão utilizadas para medir o seu êxito. Nesse sentido, este item visa descrever as necessidades de negócios que conduzirão as análises de soluções e definição da solução mais adequadas a tais objetivos organizacionais, conforme relação a seguir:

- I. O serviço telefônico na modalidade Local deve compreender a realização de chamadas locais de telefones móveis para telefones fixos e para telefones móveis, bem como a recepção de chamadas.
- II. Os serviços de telefonia devem contemplar as modalidades longa distância, além do serviço de Roaming nacional e internacional.
- III. Deve-se assegurar que a solução de telefonia contratada garanta um nível mínimo de qualidade pré-estabelecido.
- IV. Que seja minimizado o Downtime de migração entre as soluções. Não haja dependência de tecnologias proprietárias ou de determinados fabricantes e equipamentos.
- V. A solução proposta seja comum de mercado e apta a ser fornecida por diferentes prestadores de serviço do ramo.
- VI. A solução deve estar apta a ser utilizada em órgãos e entidades de diferentes tamanhos e com diferentes quantidades de funcionários.
- VII. A solução deve prover mecanismos que assegurem a segurança das comunicações realizadas, no tocante à disponibilidade, integridade e confidencialidade.
- VIII. Os serviços telefônicos devem ser migrados e preferencialmente devem assegurar os mesmos identificadores de números telefônicos. Os serviços devem estar disponíveis em diferentes regiões do Brasil.

6.2.5 Necessidades tecnológicas

6.2.5.1 As necessidades tecnológicas, também chamadas de requisitos da solução de tecnologia, segundo o Corpo de Conhecimento de Análise de Negócios (Guia BABOK v. 2.0) com adaptações, descrevem as características de uma solução que atende aos requisitos do negócio. São desenvolvidos e definidos neste documento após a realização de uma Análise de Requisitos. Dentre tais requisitos da solução de tecnologia, são descritos:

- I. Os requisitos funcionais, aqueles que descrevem capacidades que a solução será capaz de executar em termos de comportamentos e operações – ações ou respostas específicas de aplicativos ou componentes de tecnologia da informação,
- II. Os requisitos não funcionais, aqueles que capturam condições que não se relacionam diretamente ao comportamento ou funcionalidade da solução, mas descrevem condições ambientais sob as quais a solução deve permanecer efetiva, ou qualidades que os sistemas precisam possuir. Também são conhecidos como requisitos de qualidade ou suplementares. Podem incluir requisitos relacionados à capacidade, velocidade, segurança, disponibilidade, arquitetura da informação e apresentação da interface com o usuário, e
- III. Os requisitos de transição, aqueles que descrevem capacidades que a solução deve possuir com o objetivo de facilitar a transição do estado atual da organização para um estado futuro desejado, mas que não serão mais necessárias uma vez concluída a transição. São diferenciados dos outros tipos de requisitos porque são sempre temporários por natureza e porque não podem ser desenvolvidos até que ambas as soluções, a nova e a existente, sejam definidas.

6.2.5.2 Nesse sentido, a presente seção descreve os requisitos tecnológicos considerados para fins de identificação e definição da solução mais adequada, conforme relação a seguir:

- I. Garantia de todos os serviços adquiridos na compra;
- II. Conectividade fornecida pela CONTRATADA deverá ser suficiente para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico, conforme indicadores da regulamentação específica;
- III. A especificação técnica do tráfego em IP referente aos serviços deverá observar os seguintes padrões e requisitos (quando aplicável e compatível com os artefatos): IP (Internet Protocol RFC 0791); TCP (Transmission Control Protocol RFC 0793); UDP (User Datagram Protocol RFC 0768); SIP (Session Initiation Protocol RFC 3261) SDP (Session Description Protocol RFC 2327) RTP (Real Time Transport Protocol RFCs 1889 e 1890) SRTP (Secure Real time Transport Protocol RFC 3711).

6.2.6 Condições e Qualificações Técnicas e Econômicas Mínimas

6.2.6.1 Condições Técnicas Mínimas para efeito de Contratação

6.2.6.1.1 Para que o serviço possua condições técnicas mínimas de funcionamento e o serviço oferecido à Administração e à população possua condições razoáveis mínimas de funcionamento, é importante estabelecer alguns critérios:

6.2.6.1.2 O encaminhamento das chamadas deverá ser feito de maneira que o usuário receba sinais audíveis, facilmente identificáveis e com significados nacionalmente padronizados, nos termos da regulamentação, que lhe permitam saber o que se passa com a chamada.

6.2.6.1.3 A obtenção do sinal de discar, em cada período de maior movimento, deverá ser de no máximo 03 (três) segundos, em 98% dos casos.

6.2.6.1.4 As tentativas de originar chamadas locais, de longa distância nacional e internacional, em cada período de maior movimento, que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de congestionamento de rede, não deverão exceder a 4% (quatro por cento) dos casos.

6.2.6.1.5 As chamadas deverão ser realizadas com boa qualidade de transmissão, em níveis adequados, sem ruídos ou interferências e com baixa incidência de queda das ligações.

6.2.6.2 Qualificação Técnica para Telefonia Fixa

6.2.6.2.1 A contratada ou subcontratada deverá apresentar comprovação de que está autorizada pela ANATEL a prestar os serviços de STFC, conforme as resoluções aplicáveis, mediante apresentação do Contrato de Concessão ou do Termo de Autorização.

6.2.6.2.2 A Proponente deverá apresentar atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a prestação e o fornecimento de serviços em telefonia compatíveis com o objeto constante deste documento, conforme características exigidas.

6.2.6.2.3 Considerar-se-á compatível o atestado que comprove a execução de serviços similares ao objeto da contratação, demonstrando experiência na prestação de serviços essenciais à solução pretendida, conforme o §2º do art. 67 da Lei nº 14.133/2021.

6.2.6.2.4 Admitir-se-á o somatório de atestados, porém, os períodos concomitantes serão computados uma única vez.

6.2.6.2.5 Somente serão aceitos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

6.2.6.2.6 Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e cargo do declarante, número do contato e informar o contrato de referência contendo número, vigência.

6.2.6.2.7 O TRE-DF se reserva o direito de realizar diligências para comprovar a veracidade dos atestados, podendo requisitar cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

6.2.6.3 Habilitação Jurídica, Fiscal e Econômico-Financeira

6.2.6.3.1 A Habilitação Jurídica e as Regularidades Jurídica, Fiscal e Econômico-Financeira serão exigidas de acordo com os arts. 68 e 69 da Lei nº 14.133/2021 e legislação correlata, como condição prévia para celebração do contrato, observada a estrutura jurídica da proponente, podendo ser comprovados por meio de consulta ao SICAF, preferencialmente.

6.2.7 Suporte e Assistência Técnica

6.2.7.1 Deverá ser prestado suporte técnico de 08:00 a 19:00, com atendimento imediato em caso de falha nos entroncamentos, na central da concessionária local de telefonia fixa ou nos equipamentos de conexão fornecidos pela contratada e instalados nas dependências físicas deste Tribunal.

6.2.7.2 A empresa contratada deverá oferecer suporte técnico gratuito por telefone ou correio eletrônico, para dúvidas e solução de problemas.

6.2.7.3 A prestação de assistência técnica nas dependências do Contratante deverá ser feita pela própria Contratada ou por técnicos comprovadamente credenciados por esta.

6.2.7.4 Havendo alguma eventual paralisação do serviço, a empresa contratada se compromete a realizar as correções necessárias à reativação dos serviços. Entende-se por reativação dos serviços, a série de procedimentos destinados a recolocar estes serviços em seu perfeito estado de uso, compreendendo, inclusive, substituições de equipamentos, materiais e ajustes ou reparos nos equipamentos da empresa contratada.

6.2.7.5 O prazo máximo para término do atendimento deverá ser de até 12 (doze) horas contados a partir da abertura do chamado técnico.

6.2.7.6 Em ano eleitoral, durante os meses de abril a novembro, o prazo máximo para término do atendimento deverá ser de até 06 (seis) horas, contados a partir da abertura do chamado técnico.

6.2.7.7 Entende-se por início do atendimento a hora da abertura do chamado por telefone, correio eletrônico, ou qualquer outro meio de abertura do chamado.

6.2.7.8 Entende-se por término do atendimento o momento a partir do qual o serviço estiver disponível, em perfeitas condições de funcionamento, atestado e entregue ao responsável da Contratante para acompanhamento do atendimento.

6.2.7.9 A contratada deverá manter um meio de comunicação gratuita e síncrona para a solicitação de serviços e/ou reparos e quaisquer outras solicitações previstas.

6.2.7.10 Quando da solicitação de atendimento a empresa contratada fornecerá à Contratante, para fins de acompanhamento do chamado técnico, as seguintes informações: Protocolo de abertura do chamado técnico; Tempo estimado para resolução do problema; Técnico responsável pelo atendimento e seu contato telefônico; A empresa contratada deverá atender à solicitação de serviços de mudança de endereço em até 7 (sete) dias, contados a partir de sua solicitação, dentro de sua área de atuação, onde o valor cobrado deverá ser o mesmo do plano básico.

6.2.7.11 Face às necessidades operacionais da Contratante, o dia indicado para os serviços de assistência técnica poderá ser dia não útil.

6.2.7.12 A empresa contratada deverá manter a qualidade e operacionalidade dos circuitos, conforme especificações estabelecidas pelo Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC, na forma do anexo à Resolução ANATEL nº 605, de 26/12/2012; bem como segundo dispõe a Resolução nº 426, de 9 de dezembro de 2005, e alterações posteriores que “Aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)” e demais regulamentos, resoluções e normas da ANATEL.

6.2.7.13 Suporte à migração, atualização, virtualização e virtualização.

6.2.8 Suporte Técnico Local e Presencial em período eleitoral

6.2.8.1 Busca-se a disponibilização de um técnico presencial e local apto a resolver as demandas integrantes do grupo telefonia fixa nas 24 horas do dia das eleições e também em todo o período dos 3 (três) dias que antecedem as eleições, seja em 1º ou 2º turnos.

6.2.8.2 O técnico comparecerá apenas a pedido do contratante, no dia, local e período solicitados, seja em períodos alternados ou cumulados, tudo conforme a demanda exigida e o pedido do órgão.

6.2.9 Utilização, Compatibilização e Disponibilização sob Demanda de Telefones IP

6.2.9.1 Disposições Gerais

6.2.9.1 Busca-se a utilização do parque atual de telefones IP existentes no Tribunal, os quais poderão ter seus firmwares e softwares alterados, desde que preenchidos todos os requisitos de compatibilidade.

6.2.9.2 Considerando a necessidade de reposição e disponibilização de telefones é necessário que, além de ser utilizado e compatibilizado o parque atual de telefones, seja disponibilizada uma quantidade de 50 aparelhos a serem adquiridos sob demanda.

6.2.9.2 Parque Atual de Telefones e Compatibilização

6.2.9.2.1 Conforme apresentado no item "Estrutura atual da Central Telefônica", que informa mais detalhes, estima-se a existência dos seguintes aparelhos no parque atual:

APARELHO	UNIDADES
Avaya 9608G	500
Avaya 9611G	10
Avaya E129	10

6.2.9.2.2 Atualmente há a versão Avaya IP Office 11. Não é possível disponibilizar o CFG, por respeito à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

6.2.9.2.3 Consoante justificativas já apresentadas, os telefones representam um investimento realizado pelo órgão, portanto serão mantidos e utilizados na nova contratação, para oferecimento do serviço de telefonia fixa.

6.2.9.2.4 Em relação aos aparelhos legados não será necessário o suporte de hardware, apenas em relação ao software, seja o da própria Avaya ou de terceiros.

6.2.9.2.5 A empresa contratada poderá optar por utilizar o sistema de telefonia da própria Avaya ou integrar os aparelhos existentes a outro sistema próprio.

6.2.9.2.6 Será permitida a mudança do firmware dos aparelhos legado, inclusive por software de terceiros e software livre.

6.2.9.2.7 Deve ser mantida a atualização do firmware escolhido, instalada nos telefones que compõem o parque atual do TRE/DF e disponibilizadas, independente do sistema ser da Avaya ou de terceiros, desde que com autorização da contratante.

6.2.9.2.8 Caso a empresa opte por utilizar um sistema ou firmware diferente do fornecido pela Avaya, a contratada será responsável por realizar toda a compatibilização necessária para garantir que os aparelhos listados operem corretamente e de forma integrada ao sistema de telefonia oferecido.

6.2.9.2.9 A compatibilização mencionada deverá incluir todas as atualizações, ajustes e configurações necessárias para assegurar que os telefones Avaya existentes mantenham plena funcionalidade e estejam em conformidade com os requisitos técnicos e de segurança especificados adiante.

6.2.9.2.10 A contratada deverá garantir que, após a compatibilização, não haja perda de funcionalidades nos aparelhos Avaya, e que todas as funções essenciais ao bom funcionamento da telefonia no TRE/DF sejam mantidas ou aprimoradas.

6.2.9.2.11 A contratada que optar por usar software de terceiros, ao realizar a utilização e compatibilização do parque atual de telefones IP, deve garantir:

- I. Que o sistema da contratada seja compatível com os telefones IP existentes, no mínimo, em relação às funcionalidades principais, quais sejam: chamadas em conferência; encaminhamento e captura de chamadas; identificação de chamada; transferência interna e externa de chamadas (siga-me); compatibilidade com fones de ouvido (todas essas funcionalidades também precisarão estar presentes nos 50 telefones IP a serem disponibilizados e adquiridos sob demanda).
- II. Deve-se permitir a migração do sistema IP Office para outro ambiente, seja físico, virtual, na nuvem ou híbrido, com o devido planejamento e com atualização de todas as licenças da solução, desde que a fabricante disponha de nova versão de firmware e atualização a ocorrer com autorização do CONTRATANTE, sem custos adicionais.
- III. Quando as atualizações estiverem disponíveis, a contratada deverá informar à contratante e instalar apenas se houver concordância. Para fins de manter a compatibilidade, será permitida a utilização de soluções de terceiros, incluindo de software livre

6.2.9.2.12 A contratada que optar por manter o software Avaya deverá manter todas as funcionalidades do telefone IP.

6.2.9.3 Disponibilização sob demanda SEM aquisição da propriedade dos telefones IP

6.2.9.3.1 Considerando a possibilidade de os telefones constantes no parque atual serem insuficientes e a necessidade eventual de novos aparelhos, busca-se a disponibilização sob demanda de 50 (cinquenta) aparelhos telefônicos IP como serviço em regime jurídico que mantenha os aparelhos na propriedade da contratada, com transmissão da posse indireta para a contratante como, por exemplo: comodato, locação e similares, de modo a permitir o suporte, a manutenção e a troca dos equipamentos de forma prática e sem custos adicionais.

6.2.9.3.2 Destarte, a contratada utilizará e compatibilizará o parque atual de telefones IP do Tribunal, tornando-os compatíveis com as especificações mínimas e adquirirá o restante, quando necessário, apenas sob demanda e a pedido até o número limite de 50 aparelhos.

6.2.9.3.3 Os 50 aparelhos a serem disponibilizados e adquiridos sob demanda precisam possuir: mesmo modelo; display gráfico com luz de fundo, qualidade de voz HD no monofone e alto-falante, suportar IPv6, botões de navegação, volume, entrada para fones de ouvido (*headsets*), duas portas padrão Gigabit Ethernet (10/100/1000) e, no mínimo, uma porta com suporte a Power over Ethernet (PoE) 802.3af, classe 1 ou classe 2, pois compatíveis com a demanda energética do Tribunal, função viva voz, suporte a protocolo SIP v2 (RFC 3261) e 802.1x, compatíveis com a solução PABX ofertada.

6.2.9.3.4 Outra opção, não cumulativa, ou seja, alternativa aos requisitos mínimos apresentados acima, é que os telefones IP a serem disponibilizados sejam similares ao aparelho Avaya IP Phone J139, provado por um dos meios elencados no art. 42 e incisos da Lei 14.133/2021.

6.2.9.3.5 A empresa contratada prestará suporte e assistência em relação ao hardware e software dos aparelhos disponibilizados.

6.2.9.3.6 O fornecedor deve entregar fonte de energia bivolt compatíveis com os telefones disponibilizados em caso de problemas com o PoE. As fontes poderão ser requeridas a qualquer tempo, sem custos adicionais, sob demanda, até o limite dos telefones disponibilizados.

6.2.9.4 Requisitos de Segurança para os Telefones IP

6.2.9.4.1 Todos os telefones IP do parque atual (com ou sem alteração e compatibilização de softwares e firmware), bem como os telefones a serem disponibilizados, deverão ser compatíveis e atender aos critérios de segurança da solução de PABX e telefonia tratados nos tópicos anteriores, em especial, no tópico "Requisitos Mínimos de Segurança".

6.2.10 Treinamento para a solução de telefonia fixa como um todo

6.2.10.1 A contratação de uma solução de telefonia fixa completa, abrangente, que abarca tantas questões como, por exemplo, PABX, Central Telefônica, *Softphone* e outros tópicos, exige treinamento especializado para garantir o pleno aproveitamento e a correta operação do sistema.

6.2.10.2 Assim, busca-se treinamento sobre a solução de telefonia fixa aqui descrita como um todo, para até 5 pessoas, com duração de 16 horas ao longo de 4 dias, ministrado por instrutor com as devidas certificações e com emissão de certificados de conclusão de curso ao fim da capacitação, seja pelo fabricante ou treinamento *hands on*, ainda que ocorra o aproveitamento dos sistemas.

6.2.10.3 Sem deixar de lado todos os demais tópicos de telefonia fixa, o curso deve tratar com especial atenção a central telefônica, a gerência da parte de telefonia fixa e dos ramais, pois é onde se concentram considerável parte das demandas.

6.2.10.4 A CONTRATADA disponibilizará à CONTRATANTE o relatório da execução da capacitação técnica com os seguintes dados:

- I. Nome do participante;
- II. Conteúdo da capacitação;
- III. Data e Hora;
- IV. Carga horária; e,
- V. Frequência.

6.2.10.5 A certificação de participação deverá ser fornecida pela contratada, com descrição do conteúdo programático, carga horária e outras informações pertinentes.

6.3 GRUPO 2: TELEFONIA MÓVEL

6.3.1 Serviço de Voz

6.3.1.1 Serviço de chamadas de voz que permite a realização de chamadas locais (VC1) e de longa distância (VC2 e VC3) ilimitadas, tanto para telefones fixos quanto móveis de quaisquer operadoras.

6.3.1.2 O serviço deve cobrir chamadas para todo o território nacional sem restrição de horário ou quantidade de minutos.

6.3.1.3 Deve garantir qualidade nas chamadas, com baixa taxa de queda e interferências mínimas.

6.3.1.4 As ligações devem ser criptografadas para garantir a segurança e a privacidade das conversações.

6.3.1.5 O serviço deve ser compatível com dispositivos móveis já utilizados pelo TRE-DF.

6.3.2 Roaming Nacional de Voz

6.3.2.1 Chamadas de voz sem custos adicionais em qualquer lugar do Brasil.

6.3.2.2 O serviço deve assegurar a continuidade das chamadas e a qualidade do áudio, independentemente da localização do usuário.

6.3.2.3 Deve estar incluído no pacote, sem necessidade de ativação manual ou custos extras.

6.3.2.4 Relatórios devem ser disponibilizados para monitoramento do uso do roaming nacional.

6.3.3 Serviço de Mensagens

6.3.3.1 Envio ilimitado de mensagens de texto (SMS) para qualquer número nacional, independentemente da operadora.

6.3.3.2 O envio de SMS deve ser rápido e sem custo adicional, garantindo comunicação eficiente, em especial, entre servidores e magistrados.

6.3.3.3 O serviço deve oferecer suporte para envio em massa, caso necessário para comunicações emergenciais.

6.3.4 Serviço de Dados Móveis

6.3.4.1 Franquia de Dados Móveis

6.3.4.1.1 Provisão de uma franquia de dados móveis de, no mínimo, 40GB por linha.

6.3.4.2 A franquia deve suportar o uso intensivo de internet móvel, incluindo videoconferências, envio e recebimento de e-mails e acesso a aplicativos essenciais para o TRE-DF.

6.3.4.1.3 A velocidade de conexão deve ser suficiente para garantir a eficiência das atividades, com cobertura 4G ou superior para as 100 linhas.

6.3.4.1.4 Do total de linhas, no mínimo 25% devem ser compatíveis e aptas a fornecer suporte à cobertura 5G.

6.3.4.1.5 O consumo de dados deve ser monitorável por meio de relatórios gerenciais detalhados, disponibilizados mensalmente.

6.3.4.2 Roaming Nacional de Dados

6.3.4.2.1 Uso dos dados móveis sem custos adicionais em qualquer parte do território nacional.

6.3.4.2.2 O serviço de dados deve ser contínuo e de boa qualidade, para garantir a comunicação durante viagens oficiais.

6.3.4.2.3 Deve haver garantia de que o roaming nacional não implique em custos extras para a contratante.

6.3.4.3 Acesso Ilimitado ao Whatsapp

6.3.4.3.1 Acesso irrestrito ao WhatsApp, sem descontar da franquia de dados.

6.3.4.3.2 O serviço deve garantir que o uso do WhatsApp, incluindo mensagens de texto, voz, vídeo e chamadas, não comprometa a franquia de dados.

6.3.4.3.3 Deve ser assegurada a compatibilidade com todas as funcionalidades do aplicativo, incluindo a criptografia de ponta a ponta.

6.3.4.3.4 O serviço deve incluir suporte técnico específico para problemas relacionados ao uso do aplicativo.

6.3.4.3.5 O item 6.3.4.3 não se aplica ao *roaming* internacional.

6.3.4.4 Roaming Internacional de Dados

6.3.4.4.1 O serviço de *roaming* internacional de dados deve ser contratado para atender às necessidades do TRE/DF, responsável pela zona eleitoral do exterior, garantindo a comunicação eficiente e segura durante missões internacionais, especialmente em anos eleitorais.

6.3.4.4.2 O *roaming* internacional deve ser fornecido desabilitado por padrão e habilitável sob demanda pela contratante. A habilitação do serviço deve ser flexível, permitindo sua ativação conforme a necessidade, especialmente em períodos eleitorais, por um período de até 30 dias consecutivos ao ano, contados a partir do momento da ativação do roaming no chip especificado.

6.3.4.4.3 A franquia mínima de dados para o *roaming* internacional deve ser de 1GB, garantindo o uso adequado de serviços essenciais, como videoconferências, envio e recebimento de e-mails e acesso a sistemas e aplicativos críticos do TRE/DF.

6.3.4.4.4 O custo do roaming internacional será cobrado para cada unidade/chip que tiver o roaming habilitado e só será cobrado em caso de utilização e um valor fixo.

6.3.4.4.5 A continuidade e a qualidade do serviço de dados durante o uso do *roaming* internacional devem ser garantidas, evitando interrupções e assegurando a comunicação durante as missões no exterior.

6.3.4.4.6 No *roaming* internacional é preferível, ou seja, **não obrigatório**, o acesso ilimitado ao *Whatsapp*.

6.3.4.4.7 A contratada deverá permitir que, até o limite de 24 chips por ano, em cada um deles seja possível a habilitação do *roaming* internacional de dados com a franquia de no mínimo 1GB a ser utilizada no respectivo período anual e renovado o pacote de dados neste mesmo período. Ou seja, cada um dos 24 chips deve ter a capacidade de uma franquia mínima de 1GB, de modo que, se esgotada, só será renovada no ano seguinte.

6.3.4.4.7 Para atender a essa demandas, o serviço de *roaming* internacional de dados deve ser contratado com as demais especificações do item 2.2.2.2.4.7.

6.3.5 Linhas e Equipamentos

6.3.5.1 Fornecimento de Linhas Móveis

6.3.5.1.1 Provisão de 100 linhas móveis para uso institucional pelo TRE-DF.

6.3.5.1.2 As linhas devem ser ativáveis e desativáveis conforme demanda da contratante, sem custos adicionais.

6.3.5.1.3 Cada linha deve ser associada a um plano que atenda a todos os requisitos de voz, dados e serviços complementares.

6.3.5.1.4 O controle sobre as linhas deve ser facilitado por meio de um sistema de gestão fornecido pela contratada.

6.3.5.1.5 A cobrança mensal deverá considerar a quantidade de linhas mensais ativas, desconsiderando as linhas que estiverem inativas.

6.3.5.2 Fornecimento de SIM Cards

6.3.5.2.1 Entrega de 100 SIM cards compatíveis com os dispositivos móveis do TRE-DF.

6.3.5.2.2 Deverá também ser fornecido suporte às novas tecnologias, tais como, por exemplo, eSIM (SIM Virtual) e outras que venham a se tornar disponíveis no mercado.

6.3.5.2.3 Os SIM cards devem ser compatíveis com diferentes modelos de dispositivos utilizados pela contratante.

6.3.5.2.4 Deve ser fornecido um SIM card adicional nos termos do item 6.3.9.4

6.3.5.2.5 A entrega e ativação dos SIM cards devem ocorrer dentro do prazo estabelecido, qual seja: 30 dias.

6.3.6 Serviços de Apoio e Complementares

6.3.6.1 Secretária Eletrônica

6.3.6.1.1 Serviço de caixa postal e secretária eletrônica incluído, preferencialmente ilimitado.

6.3.6.1.2 O serviço deve permitir que mensagens deixadas na secretária eletrônica sejam acessadas remotamente, sem limite de armazenamento.

6.3.6.1.3 As mensagens devem ser armazenadas de forma segura, com opções de recuperação e encaminhamento.

6.3.6.1.4 Deve haver suporte técnico disponível para resolver qualquer problema relacionado à caixa postal.

6.3.6.2 Acesso a caixa postal, redirecionamento de chamadas e atendimento diferenciado 24 horas por dia e 7 dias por semana (24/7)

- 6.3.6.2.1 O serviço de redirecionamento deve ser configurável conforme as necessidades do TRE-DF, permitindo o roteamento de chamadas em casos de emergência.
- 6.3.6.2.2 Atendimento especializado deve estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- 6.3.6.2.3 A contratada deve garantir a segurança e confidencialidade das informações armazenadas ou transmitidas através desses serviços.

6.3.7 Gestão e Suporte Técnico

6.3.7.1 Suporte Técnico

- 6.3.7.1.1 Atendimento contínuo 24/7 para resolução de problemas e acompanhamento de solicitações.
- 6.3.7.1.2 O suporte deve estar disponível a qualquer momento, com um tempo de resposta de até 2 dias úteis para solicitações da contratante.
- 6.3.7.1.3 Deve incluir consultoria especializada em horário comercial e central de atendimento dedicada ao governo.
- 6.3.7.1.4 Relatórios de atendimento e solução de problemas devem ser fornecidos periodicamente.

6.3.7.2 Gestão de Linhas

- 6.3.7.2.1 Possibilidade de ativação e desativação de linhas conforme demanda da contratante.
- 6.3.7.2.2 A gestão deve ser facilitada por um portal online, permitindo ao TRE-DF o controle total sobre as linhas contratadas.
- 6.3.7.2.3 Deve incluir a migração sem ônus para novas tecnologias conforme a evolução do mercado e a necessidade do órgão.
- 6.3.7.2.4 Relatórios gerenciais detalhados sobre o uso das linhas e serviços devem ser disponibilizados mensalmente.
- 6.3.7.2.5 Para as linhas ativas, deverá ser possível realizar os seguintes bloqueios:
- I. O uso de Código de Seleção de Prestadora (CSP) de outra empresa;
 - II. Chamadas de Longa Distância Internacional ou em roaming internacional;
 - III. Chamadas realizadas para códigos de acesso com prefixos 0300, 0500, 0900, auxílio a lista, hora certa e similares;
 - IV. Serviços recebidos a cobrar (chamadas, SMS etc);
 - V. Sala de jogos e bate-papos, sorteios e eventos via SMS e MMS;
 - VI. Serviços de Valor Adicionado, Facilidades Adicionais e outros serviços quem não tenham previsão contratual, salvo se gratuitos e autorizados pelo fiscal do contrato.
- 6.3.7.2.6 Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados do serviço de Gestão, sem quebrar o sigilo telefônico, seguindo os ditames da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

6.3.7.3 Relatórios Gerenciais

- 6.3.7.3.1 Relatórios periódicos sobre o uso das linhas, consumo de dados e desempenho do serviço.
- 6.3.7.3.2 Os relatórios devem ser detalhados e fornecidos mensalmente, cobrindo todos os aspectos do serviço contratado.
- 6.3.7.3.3 Devem incluir métricas de disponibilidade, qualidade de serviço, uso de dados, e incidência de problemas técnicos.
- 6.3.7.3.4 A contratante deve ter acesso a um painel de controle online para acompanhamento em tempo real.
- 6.3.7.3.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar ferramenta via Portal Web que permitirá à CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de suas linhas móveis inclusive para gerenciamento dos pacotes de dados.
- 6.3.7.3.6 O acesso a ferramenta deverá ser realizado mediante login, com uso de senha pessoal, para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso aos serviços.
- 6.3.7.3.7 Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados do portal Web.

6.3.8 Demais requisitos

- 6.3.8.1 Não deve haver dependência de tecnologias proprietárias ou de determinados fabricantes e equipamentos.
- 6.3.8.2 As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à CONTRATANTE com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da CONTRATANTE.
- 6.3.8.3 A solução deve prover mecanismos que assegurem a segurança das comunicações realizadas, no tocante à disponibilidade, integridade e confidencialidade.
- 6.3.8.4 Os resultados a serem alcançados são a boa condução do processo eleitoral, sem imprevistos relacionados à comunicação de dados e voz e evitando os riscos advindos da exposição dos números particulares de servidores e magistrados, garantindo privacidade e segurança.
- 6.3.8.5 Os níveis mínimos de serviço exigidos deverão obedecer à seguinte tabela:

Quesito	Estimativa	Forma de Acompanhamento	Indicador	Métrica
Suporte	168 horas semanais	24 horas por 7 dias da semana	Atendimento para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, 100% do tempo contratado.	% Disponibilidade
Serviço	95% do tempo contratado para SMP	Relatórios gerenciais	Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 95% do tempo contratado para SMP	% Disponibilidade

6.3.9 Disposições Gerais sobre a Execução do Serviço

- 6.3.9.1 Fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade adequadas especificadas nos documentos da presente contratação.
- 6.3.9.2 Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e cumprir as normas de segurança da CONTRATANTE.
- 6.3.9.3 Os chips deverão ser entregues na Seção de Telecomunicações - SETEL do TRE-DF, situada no seguinte endereço: Praça Municipal de Brasília Quadra 2 Lote 02, Edifício Sede, sala 409, Brasília-DF em horário e local a ser previamente agendado com a contratante por meio do contato 3048-4200 ou setel@tre-df.jus.br, pelo responsável Marcelo Missias Gomes.
- 6.3.9.4 Deve ser fornecido um SIM card adicional para cada um dos 100 contratados, para reposição em caso de defeito.
- 6.3.9.5 Realizar a entrega dos chips e as habilitações das linhas conforme demanda da CONTRATANTE, mediante Ordem de Serviço (OS) ou documento eletrônico. A entrega e habilitação, deverão ser efetivadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE.

6.3.9.6 Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, disponível em horário comercial, aceitando-se a disponibilização de central de atendimento no estilo call center para atendimento específico ao Governo e grandes clientes corporativos.

6.3.9.7 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos de até 02 dias úteis.

6.3.9.8 Realizar a migração, sem ônus, para nova tecnologia que a CONTRATADA venha a disponibilizar para o Serviço Móvel Pessoal (SMP), mediante solicitação da CONTRATANTE e desde que: (i) os aparelhos fornecidos tenham suporte para ela; (ii) não ocorra desequilíbrio financeiro do contrato; e (iii) a tecnologia anterior seja descontinuada ou ofereça riscos à manutenção do fornecimento do objeto. Caso contrário, essa nova tecnologia deverá ser fornecida para os incrementos de novos acessos e nas trocas de aparelhos previstas no presente Termo de Referência

6.3.9.9 Garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço desta contratação, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações; A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da CONTRATADA ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas.

6.3.9.10 O serviço objeto desta contratação deverá ser prestado 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas.

6.3.9.11 É vedado à CONTRATADA interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

6.3.9.12 A contratada deve possibilitar a disponibilização de novas facilidades tecnológicas, quanto ao serviço utilizado.

6.3.10 Qualificação Técnica Operacional para Telefonia Móvel

6.3.10.1 A licitante deverá apresentar comprovação de capacidade técnica-operacional por meio de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que demonstre experiência na prestação de serviços de telefonia móvel pessoal (SMP), abrangendo chamadas de voz e tráfego de dados móveis, compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação.

6.3.10.2 O(s) atestado(s) deverá(ão) comprovar que a licitante prestou serviço de telefonia móvel com cobertura nacional e suporte técnico adequado, compatível com as exigências do presente Termo de Referência.

6.3.10.3 A licitante deverá demonstrar que possui autorização da ANATEL para prestar o serviço de telefonia móvel pessoal (SMP), conforme previsto na legislação vigente.

6.3.10.4 Caso a licitante utilize infraestrutura de terceiros, deverá apresentar instrumento jurídico válido que comprove a parceria ou contratação para a prestação dos serviços

6.4 GRUPO 3: AQUISIÇÃO DE HEADSETS

6.4.1 Objeto da Contratação

6.4.1.1 Busca-se a aquisição de 150 *headsets* para o Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal (TRE/DF), com o objetivo de garantir a continuidade e qualidade das operações de comunicação, tanto internas quanto externas. A padronização dos equipamentos facilitará a gestão, manutenção e proporcionará aos servidores um ambiente de trabalho mais eficiente.

6.4.2 Requisitos Mínimos dos Headsets

6.4.2.1 Os equipamentos devem possuir no mínimo as seguintes características:

- I. Fone e Microfone Integrados: Essenciais para permitir a comunicação de voz em chamadas e videochamadas.
- II. Conexão USB-A Plug and Play: Compatibilidade com computadores que operam com Windows 10 e superior, sem a necessidade de instalação de drivers, garantindo facilidade de uso e ampla compatibilidade.
- III. Fones Biauriculares: *Headsets* com fones em ambos os lados (esquerdo e direito) para proporcionar melhor isolamento acústico e foco nas comunicações.
- IV. Cancelamento de Ruído Físico/Digital nos Fones: Deve proporcionar alguma redução do ruído ambiente em pelo menos 15 dB, semelhante ao desempenho dos *headsets* atualmente utilizados, garantindo que o usuário não seja distraído por ruídos externos.
- V. Cancelamento de Ruído no Microfone: Possuir alguma capacidade de eliminar ruídos de fundo no áudio captado, garantindo que apenas a voz do usuário seja transmitida claramente.
- VI. Qualidade de Áudio: Os *headsets* devem ter uma resposta de frequência de pelo menos 200 Hz a 6.800 Hz, assegurando clareza na comunicação e um áudio nítido para o usuário.
- VII. Qualidade de áudio com largura de banda de pelo menos 200 Hz a 6.800 Hz, para garantir clareza mínima na comunicação e resposta auditiva.
- VIII. Diadema Ajustável: Para garantir o conforto dos usuários, permitindo que o headset seja usado por pessoas com diferentes tamanhos de cabeça.

6.4.2.1 A padronização dos *headsets* vai simplificar a gestão dos equipamentos, facilitando a manutenção e reduzindo a necessidade de suporte técnico. Além disso, a alta qualidade dos *headsets* contribuirá para a eficiência das comunicações, reduzindo erros e mal-entendidos.

6.4.2.3 Dada a realidade do teletrabalho, a aquisição de *headsets* de qualidade é fundamental para assegurar que os servidores possam executar suas tarefas com a mesma eficiência que teriam em um ambiente de escritório, sem comprometer a clareza das comunicações.

6.4.3 Possibilidade de Similaridade nos termos da Lei 14.133/2021

6.4.3.1 Outra opção, não cumulativa, ou seja, alternativa aos requisitos mínimos apresentados acima, é que os *headsets* a serem adquiridos sejam similares ao equipamento Plantronics Headset Blackwire C3220 (biauricular), provado por um dos meios elencados no art. 42 e incisos da Lei 14.133/2021.

6.4.3.2 O *headset* acima elencado como parâmetro é utilizado pelo TRE/DF em sua versão monoauricular e tem suprido as necessidades do Tribunal nos últimos tempos, além de apresentar poucos defeitos e poucos sinais de uso.

6.4.4 Qualificação Técnica Operacional para Aquisição de Headsets

6.4.4.1 A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando fornecimento de equipamentos de comunicação de áudio (*headsets*), compatíveis em características, em quantidade mínima de 50% ao que foi solicitado nesta licitação.

6.4.4.2 A licitante deverá apresentar declaração do fabricante assegurando que os *headsets* ofertados possuem garantia mínima de 12 meses, contados a partir do recebimento definitivo do objeto.

7. QUANTIDADE, LEVANTAMENTO DE MERCADO E RELAÇÃO COM A ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (Com memórias de cálculo; documentos unitários e documentos que lhes dão suporte)

7.1 Quantidade de Itens de cada Grupo

7.1.1 As quantidades de todos os grupos e itens, bem como necessidades, justificativas, indicação de bens, descrição detalhada e requisitos mínimos encontram-se explicitadas com detalhamento aprofundado nos tópicos 2 e 6 (com todos seus respectivos subtópicos).

7.2 Levantamento de Mercado e Estimativa do Valor da Contratação

7.2.1 Apesar de a licitação ser única, estão sendo contratados 3 grandes grupos, quais sejam:

- I. Telefonia Fixa;
- II. Telefonia Móvel
- III. Aquisição de Headsets.

7.2.1 Para chegar ao valor estimado foram utilizados de parâmetro: pesquisa de mercado, propostas preliminares feitas por empresas e contratos públicos.

7.2.1 Levantamento de Mercado e Estimativa de Valor da Contratação para o GRUPO 1: TELEFONIA FIXA

7.2.1.1 O Grupo 1, que trata da contratação de serviços de Telefonia Fixa, envolve uma solução integrada que abrange diversos componentes como Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), PABX, URA, Central Telefônica e Call Center, Softphone, Suporte e Assistência Técnica, Suporte Técnico Local e Presencial em período eleitoral, Utilização, Compatibilização e Disponibilização sob Demanda de Telefones IP, Treinamento para a solução de telefonia fixa como um todo entre outros. Esta abordagem pioneira visa consolidar múltiplos serviços de telecomunicações em uma única solução robusta e eficiente, capaz de atender às demandas específicas do TRE/DF.

7.2.1.2 No entanto, a inovação e a complexidade deste grupo trazem consigo um desafio particular: a ausência de precedentes ou benchmarks de mercado que possam ser utilizados como base comparativa para levantamento de valores. Ao contrário de contratações tradicionais, que frequentemente encontram analogias em outros órgãos públicos ou no setor privado, a solução integrada proposta pelo TRE/DF não possui parâmetros similares amplamente adotados ou documentados em outras instituições. Essa falta de referências diretas se deve ao caráter único e avançado da solução, que busca atender às necessidades específicas e complexas do Tribunal de forma integrada e eficiente.

7.2.1.3 Por esse motivo, não há um levantamento de mercado que apresente valores similares baseados em contratações anteriores de outros órgãos. O que se tem, até o momento, é a proposta de uma empresa que apresentou um orçamento preliminar para essa solução integrada, que será utilizada como base para a licitação. Esta situação é plenamente justificável diante da ausência de soluções equivalentes no mercado, reforçando a necessidade de adoção de um processo licitatório cuidadoso e detalhado, que leve em consideração as especificidades e a inovação da proposta.

7.2.1.4 Além disso, essa abordagem está em conformidade com o art. 18, §2º da Lei 14.133/2021, que permite, em casos excepcionais como este, que a Administração Pública siga com o processo licitatório mesmo na ausência de parâmetros de mercado comparáveis, desde que as justificativas sejam apresentadas.

7.2.1.5 Conforme Proposta Preliminar 01 (1676154) foi apresentada seguinte proposta de preço para levantamento de mercado e estimativa do valor da contratação:

GRUPO	ITEM	COMPOSIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1. TELEFONIA FIXA	1	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)	Telefonia Nacional Ilimitada	Licença / Assinatura	-	9.823,18
			Telefonia Internacional	Licença/Assinatura/Minutagem	-	-
	2	Telefones IP	Utilização e compatibilização do parque atual de telefones	Licença/Assinatura	520	28.968,40
	3		Disponibilização de aparelhos sob demanda	Licença/Assinatura	50	4.810,50
	4	PABX - Private Automatic Branch Exchange	PABX	Licença / Assinatura	-	6.900,00
			Central Telefônica	Licença / Assinatura	-	6.900,00
			URA - Unidade de Resposta Audível	Licença / Assinatura	-	6.900,00
			Softphone (80% do parque atual)	Licença / Assinatura	416	17.721,84
	5	Treinamento para a solução de telefonia fixa		Licença/Assinatura	5	67.500,00
	6	Suporte Técnico Local e Presencial em período eleitoral		Licença/Assinatura	-	40.000,00

7.2.1.6 A contratação apresentada na Proposta Preliminar 01 totaliza para o "Grupo 01 - Telefonia Fixa" um valor anual de R\$ 1.091.787,01 (um milhão, noventa e um mil setecentos e oitenta e sete reais e um centavo), desconsiderando o valor variável de telefonia internacional.

7.2.1.7 Conforme Proposta Preliminar 02 (1676162) foi apresentada seguinte proposta de preço para levantamento de mercado e estimativa do valor da contratação:

GRUPO	ITEM	COMPOSIÇÃO		UNIDADE	QUANTIDADE	TIPO DE COBRANÇA	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1. TELEFONIA FIXA	1*	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)*	Telefonia Nacional Ilimitada	Licença Assinatura	-	MENSAL	R\$ 14.000,00	R\$ 168.000,00
			Telefonia Internacional	Licença Assinatura Minutagem	60 minutos	MENSAL POR MINUTO	R\$ 75,00	R\$ 900,00
	2	Telefones IP	Utilização e compatibilização do parque atual de telefones	Valor Único	520	COBRANÇA ÚNICA	R\$	R\$ 15.080,00
	3		Disponibilização de aparelhos sob demanda	Licença / Assinatura	50	COBRANÇA ÚNICA POR UNIDADE	R\$ 650,00	R\$ SOB DEMANDA
	4	PABX - Private Automatic Branch Exchange	PABX híbrido (On-premise e Nuvem) estabelecido em servidor virtualizado local fornecido pelo TRE para ramais locais e Nuvem para as conexões de Softphones	Licença / Assinatura	-	MENSAL	R\$ 5.000,00	R\$ 60.000,00
			Central Telefônica	Licença / Assinatura	-	MENSAL	R\$ 3.500,00	R\$ 42.000,00
			URA - Unidade de Resposta Audível	Licença / Assinatura	-		R\$ 300,00	R\$ 3.600,00
			Softphone (utilizando aplicativos disponibilizados livremente em lojas de aplicativos iOS e Android)	Licença / Assinatura	416 (80% do parque atual)	MENSAL	R\$ 6.198,40	R\$ 74.380,00
	5	Treinamento para a solução de telefonia fixa		Licença / Assinatura	5	COBRANÇA ÚNICA	R\$ 7.000,00	R\$ 7.000,00
	6	Suporte Técnico Local e Presencial em período eleitoral		Licença / Assinatura	-	COBRANÇA POR HORA	R\$ 180,00	R\$ SOB DEMANDA

7.2.1.8 A contratação apresentada na Proposta Preliminar 02 (1676162) totaliza para o "Grupo 01 - Telefonia Fixa" um valor anual de R\$ 407.780,00 (quatrocentos e sete mil setecentos e oitenta reais). O valor apresentado para Telefones IP foi multiplicado por 50. O valor do suporte técnico local foi multiplicado por 24, considerando 1 dia.

7.2.1.9 Conforme Proposta Preliminar 03 (1679356) foi apresentada seguinte proposta de preço para levantamento de mercado e estimativa do valor da contratação:

GRUPO	ITEM	COMPOSIÇÃO		UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1. TELEFONIA FIXA	1	Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC)	Telefonia Nacional Ilimitada	Licença / Assinatura	1	R\$ 2.500,00	R\$ 30.000,00
			Telefonia Internacional	Licença/Assinatura/Min	60	R\$ 180,00	R\$ 2.160,00
	2	Telefones IP	Utilização e compatibilização do parque atual de telefones	Licença / Assinatura	520	-	-
	3		Disponibilização de aparelhos sob demanda	Licença/Assinatura	50	R\$ 2.200,00	R\$ 26.400,00
	4	PABX - Private Automatic Branch Exchange	PABX	Licença/Assinatura	-	R\$ 23.502,80	R\$ 282.033,60
			Central Telefônica	Licença/Assinatura	-	-	-
			URA - Unidade de Resposta Audível	Licença/Assinatura	-	-	-
			Softphone	Licença/Assinatura	416	-	-
	5	Treinamento para a solução de telefonia fixa		Licença/Assinatura	5	R\$ 10.000,00	R\$ 10.000,00
	6	Suporte Técnico Local e Presencial em período eleitoral		Licença/Assinatura	-	R\$ 15.000,00	R\$ 30.000,00

7.2.1.10 A contratação apresentada na Proposta Preliminar 03 totaliza para o "Grupo 01 - Telefonia Fixa" um valor anual de R\$ 380.593,60 (trezentos e oitenta mil quinhentos e noventa e três reais e sessenta centavos).

7.2.1.11 Ao ser verificada a média entre as Propostas Preliminares 01 (1676162), 02 (1676162) e 03 (1679356), tem-se a média e, portanto, valor estimado de R\$ 626.720,20 (seiscentos e vinte e seis mil setecentos e vinte reais e vinte centavos) para o Grupo 1: Telefonia Fixa.

7.2.2 Estimativa de Valor da Contratação para o GRUPO 2: TELEFONIA MÓVEL

7.2.2.1 Conforme Proposta Preliminar 01 (1676154) foi apresentada seguinte proposta de preço para levantamento de mercado e estimativa do valor da contratação:

2.	7	Pacote de Serviços (Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio ilimitado de SMSs, roaming nacional ilimitado, utilização de Whatsapp ilimitado, acesso à caixa postal / secretária eletrônica preferencialmente ilimitadas, franquia mínima de dados de 40 GB e fornecimento de SIM card de triplo corte.	Licença / Assinatura	100	5.490,00	65.880,00
----	---	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	-----	----------	-----------

7.2.2.2 A contratação apresentada na Proposta Preliminar 01 totaliza para o "Grupo 02 - Telefonia Móvel" um valor anual de R\$ 65.880,00 (sessenta e cinco mil oitocentos e oitenta reais).

7.2.1.7 Conforme Proposta Preliminar 03 (1679356) foi apresentada seguinte proposta de preço para levantamento de mercado e estimativa do valor da contratação:

2.	7	Pacote de Serviços (Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio ilimitado de SMSs, roaming nacional ilimitado, utilização de Whatsapp ilimitado, acesso à	Licença / Assinatura	100	R\$ 5.000,00	R\$ 60.000,00
----	---	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------	-----	--------------	---------------

7.2.2.2 A contratação apresentada na Proposta Preliminar 03 totaliza para o "Grupo 02 - Telefonia Móvel" um valor anual de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais).

7.2.2.3 Ao considerar o atual contrato 21/2022 ([1185045](#)), o valor anual está em R\$ 11.400 (onze mil e quatrocentos reais). Ao aplicar 9,06% de inflação acumulada entre os períodos 09/2022 e 07/2024 ([Calculadora IPCA - IBGE](#)), será considerado o valor de R\$ 12.433,18 (doze mil quatrocentos e trinta e três reais e dezoito centavos).

7.2.2.4 Também é possível estimar com base em contratos de outros órgãos:

Pregão	Solução 1	Solução 2	Solução 3
	33/2021 Ministério da Economia Item 2 do Grupo 1	02/2021 Super. Reg. Pol. Rodoviária Federal/SE	39/2021 Procuradoria Geral de Justiça /MA
Objeto	Pacote de Serviços Empresarial Tipo I (Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs (limitados a 2.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal/secrétária eletrônica ilimitado, uso ilimitado do aplicativo Whatsapp, franquia mínima de dados de 40GB e fornecimento de SIM card de triplo corte.	Pacote de serviços SMP composto por: Mensagens SMS e Chamadas de Voz ILIMITADAS para qualquer operadora fixa e móvel, em todo o território nacional; Franquia mínima de 10 GB (dez gigabytes) de dados móveis.	Pacote de Serviços Empresarial Tipo I (Assinatura mensal de linha de voz, com ligações locais (VC1) e LDN (VC2 e VC3) ilimitadas, envio de SMSs (limitados a 2.000 por mês), roaming nacional ilimitado, acesso à caixa postal / secrétária eletrônica ilimitado, franquia mínima de dados de 40GB, Categoria 1.
Valor Unitário	R\$ 9,50	R\$ 9,80	R\$ 19,90
Valor anual equivalente a 100 unidades	R\$ 11.400,00	R\$ 11.760,00	R\$ 23.880,00
Valor anual equivalente a 100 unidades com inflação entre 01/2021 e 07/2024 (Calculadora IPCA - IBGE)	R\$ 14.285,17	R\$ 14.736,28	R\$ 29.923,66
Média entre os 3 valores corrigidos pela inflação	R\$ 19.648,37 (dezenove mil seiscentos e quarenta e oito reais e trinta e sete centavos)		

7.2.2.5 Ao ser verificada a média entre as **Propostas Preliminares 01 (1676162)** e **03 (1679356)**, bem como o contrato atual e contratos de outros órgãos, tem-se a média e, portanto, valor estimado de R\$ 39.490,38 (trinta e nove mil quatrocentos e noventa reais e trinta e oito centavos) para o Grupo 2: Telefonia Móvel.

7.2.3 Estimativa de Valor da Contratação para o GRUPO 3: AQUISIÇÃO DE HEADSETS

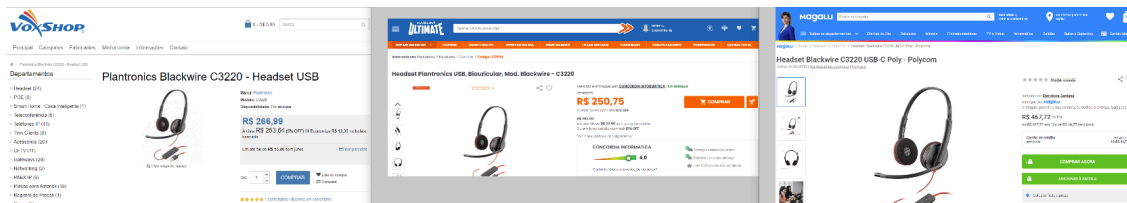
7.2.3.1 Conforme Proposta Preliminar 02 ([1676162](#)) foi apresentada seguinte proposta de preço para levantamento de mercado e estimativa do valor da contratação:

3. AQUISIÇÃO DE HEADSETS	8	Headsets	Unidades	150	COBRANÇA UNICA	R\$	R\$ 43.500,00
--------------------------------	---	----------	----------	-----	-------------------	-----	---------------

7.2.3.2 A contratação apresentada na Proposta Preliminar 02 totaliza para o "Grupo 03 - Aquisição de Headsets" um valor anual de R\$ 43.500,00 (quarenta e três mil e quinhentos reais) e, portanto, um valor unitário de R\$ 290,00 (duzentos e noventa reais).

7.2.3.3 Conforme levantamento de valores realizado nos sites abaixo, utilizando como parâmetro o modelo de *headset* Plantronics Headset Blackwire C3220 (biauricular) apresentado no título "Possibilidade de Similaridade nos termos da Lei 14.133/2021", a média de valor é de R\$ 328,48 (trezentos e vinte e oito reais e quarenta e oito centavos), senão vejamos:

- <https://www.kabum.com.br/> - R\$ 250,75 (duzentos e cinquenta reais e setenta e cinco centavos)
- <https://www.magazineluiza.com.br/> - R\$ 467,72 (quatrocentos e sessenta e sete reais e setenta e dois centavos)
- <https://www.voxshop.com.br/> - R\$ 266,99 (duzentos e sessenta e seis reais e noventa e nove centavos)



7.2.3.4 No mesmo sentido, o Senado Federal, no Estudo Técnico Preliminar e Termo de Referência constante no link <https://www6g.senado.gov.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/licitacoes/54183/detalhamento/58065> estimou o valor de R\$ 400,00 (quatrocentos reais) para o mesmo modelo monoauricular.

7.2.3.5 Ao ser verificada a média entre a **Proposta Preliminar 02 (1676162)** e as pesquisas realizadas nos sites acima, bem como ao estudo feito pelo Senado, tem-se a média e, portanto, valor unitário estimado de R\$ 335,09 (trezentos e trinta e cinco reais e nove centavos).

8. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA DA SOLUÇÃO A CONTRATADA

8.1 SOLUÇÕES CORRELATAS OU INDEPENDENTES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO SIMILAR ENCONTRADAS EM OUTROS ÓRGÃOS OU ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO:

8.1.1 Estudo de soluções correlatas ou independentes de TIC similares e soluções encontradas em outros órgãos já tratadas nos itens de títulos: "JUSTIFICATIVAS DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA E INDICAÇÃO RESUMIDA DOS BENS E/OU SERVIÇOS QUE A COMPÕEM:" e "QUANTIDADE, LEVANTAMENTO DE MERCADO E RELAÇÃO COM A ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO".

9. JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA DA SOLUÇÃO A CONTRATADA E RESULTADOS PRETENDIDOS EM ECONOMICIDADE E MELHOR APROVEITAMENTO DE RECURSOS

- 9.1 As justificativas técnicas e econômicas foram apresentadas em detalhes no tópico: "JUSTIFICATIVAS DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA E INDICAÇÃO RESUMIDA DOS BENS E/OU SERVIÇOS QUE A COMPÕEM".
- 9.2 Os resultados pretendidos se dividem em resolução dos problemas presentes descritos no tópico "NECESSIDADE E DESCRIÇÃO DO PROBLEMA", bem como o incremento de melhorias com as modernizações já apresentadas no tópico "JUSTIFICATIVAS DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA E INDICAÇÃO RESUMIDA DOS BENS E/OU SERVIÇOS QUE A COMPÕEM", em especial, busca:
- I. Economicidade: Espera-se que a licitação unificada e estruturada em três grupos distintos resulte em uma economia significativa para o TRE/DF, tanto em termos de custos diretos (como tarifas e serviços) quanto em custos indiretos (como suporte técnico e manutenção). A renegociação de contratos e a integração de soluções tecnológicas devem gerar economias ao longo do período contratual.
 - II. Melhor Aproveitamento de Recursos: A centralização da gestão dos serviços de comunicação permitirá um melhor controle e aproveitamento dos recursos disponíveis, evitando desperdícios e assegurando que os serviços contratados estejam em pleno uso e devidamente ajustados às necessidades reais do Tribunal. A modernização tecnológica proporcionará maior eficiência e produtividade, resultando em um melhor serviço prestado pelo TRE/DF à sociedade.
 - III. Aumento da Eficiência Operacional: Com a adoção de uma solução tecnológica integrada e padronizada, espera-se um aumento na eficiência operacional do TRE/DF, com menor tempo de resposta a incidentes, maior qualidade na comunicação interna e externa, e melhor desempenho dos servidores em suas atividades diárias.
 - IV. Sustentabilidade: Ao racionalizar e modernizar os serviços de comunicação, o TRE/DF também contribui para a sustentabilidade, reduzindo o consumo de recursos, como papel e energia, associado ao uso de tecnologias mais antigas e menos eficientes.

10. JUSTIFICATIVA PARA PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO E DO OBJETO

- 10.1 As razões, motivos e viabilidade para a licitação ser dividida em GRUPOS/LOTES estão delineados em detalhes no tópico "JUSTIFICATIVAS PARA A LICITAÇÃO POR GRUPOS/LOTES".
- 10.2 Ademais, os detalhes e limites à subcontratação estão descritos no item "ASPECTOS SOBRE A SUBCONTRATAÇÃO".

11. PREVISÃO DA DEMANDA NO PLANO CONTRATAÇÕES ANUAL (PCA), OU PCSTIC DO TRE-DF

- 11.1 No Plano de Contratações de Soluções de TIC - PCSTIC 2025 estão previstos os itens do objeto aqui contratado, senão vejamos:
- I. – Item 47/2025 – Serviços de telefonia fixa, telefonia móvel e aquisição de headset. Trata da contratação dos serviços de telecomunicações, contemplando:
 - 1. Grupo 1: Prestação de suporte técnico à solução de telefonia fixa, incluindo central telefônica e sistema de tarifação, visando a continuidade do serviço STFC.
 - 2. Grupo 2: Prestação contínua do Serviço Móvel Pessoal (SMP), com fornecimento de chips (SIM Cards) e pacotes de dados e voz, garantindo a continuidade da comunicação móvel institucional.
 - 3. Grupo 3: Aquisição de headsets para uso nos serviços de atendimento telefônico, suporte e outras aplicações institucionais, visando à melhoria da qualidade das comunicações.
 - II. Item 27/2025 – Estudo de aglutinação de serviços de telecomunicações. Prevê a possibilidade de unificação dos contratos de telefonia fixa, móvel e fornecimento de equipamentos, com objetivo de otimizar a gestão contratual e modernizar a infraestrutura de telecomunicações.
 - III. Justificativa da separação dos grupos. O Grupo 3 – Aquisição de Headsets inicialmente estava previsto para compor o Grupo 1, porém, visando maior competitividade e a obtenção de melhor proposta econômica, optou-se por destacá-lo em grupo próprio. A despeito disso, permanece tecnicamente relacionado à modernização dos serviços de telefonia.

12. ALINHAMENTO DA DEMANDA AOS SEGUINTES INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO, SE APLICÁVEIS (Indicar os macrodesafios e/ou diretrizes aplicáveis de cada instrumento de planejamento, por ex.: PDTIC)

12.1 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DO PODER JUDICIÁRIO:

- 12.1.1 Macrodesafio: Processos Internos - Promoção da Sustentabilidade: Visa a adoção de modelos de gestão organizacional e de processos estruturados na promoção da sustentabilidade ambiental, econômica e social;
- 12.1.2 Macrodesafio: Processos Internos - Aperfeiçoamento da Gestão Administrativa e da Governança Judiciária: Visa à eficiência operacional interna, à humanização do serviço, à desburocratização, à simplificação de processos internos, ao fortalecimento da autonomia administrativa e financeira do Poder Judiciário e à adoção das melhores práticas de gestão documental, gestão da informação, gestão de projetos e otimização de processos de trabalho com o intuito de melhorar o serviço prestado ao cidadão;
- 12.1.3 Macrodesafio Aprendizado e Crescimento - Aperfeiçoamento da Gestão Orçamentária e Financeira: Refere-se à utilização de mecanismos para alinhar as necessidades orçamentárias de custeio, investimentos e pessoal ao aprimoramento da prestação jurisdicional, atendendo aos princípios constitucionais da administração pública. Envolve estabelecer uma cultura de adequação dos gastos ao atendimento das necessidades prioritárias e essenciais dos órgãos da justiça, para se obter os melhores resultados com os recursos aprovados nos orçamentos.
- (fonte: Resolução nº 325/2020 - CNJ, que dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026 e dá outras providências.)

12.2 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DO TRE-DF (PEI):

- 12.2.1 Macrodesafio Pessoas e Recursos - Aperfeiçoar a gestão orçamentária;
- 12.2.2 Macrodesafio Pessoas e Recursos - Fortalecer a governança.

12.3 PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO 2025-2026:

- 12.3.1 Objetivo Estratégico - Processos Internos - Promoção da Sustentabilidade;
- 12.3.1 Objetivo Estratégico - Processos Internos - Aperfeiçoamento da Gestão Administrativa e da Governança Judiciária;
- 12.3.1 Objetivo Estratégico - Aprendizado e Crescimento - Aperfeiçoamento da Gestão Orçamentária e Financeira.

12.4 RESOLUÇÃO TSE Nº 23.644/2021:

- 12.4.1 Art. 3º Esta PSI se alinha às estratégias da Justiça Eleitoral e tem como princípio norteador a garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade, autenticidade, irretratabilidade e auditabilidade das informações produzidas, recebidas, armazenadas, tratadas ou transmitidas pelos órgãos da Justiça Eleitoral, no exercício de suas atividades e funções.
- 12.4.2 Art. 4º O uso adequado dos recursos de tecnologia da informação e comunicação visa garantir a continuidade da prestação jurisdicional e de serviços da Justiça Eleitoral.
- 12.4.3 Art. 6º São objetivos da PSI da Justiça Eleitoral: I - instituir diretrizes estratégicas, responsabilidades e competências, visando à estruturação da segurança da informação; II - direcionar as ações necessárias à implementação e à manutenção da segurança da informação;
- 12.4.4 Art. 9º A estrutura normativa referente à Segurança da Informação será estabelecida e organizada conforme definido a seguir:
- I. Nível Estratégico: Política de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral, constituída por esta Resolução, a qual define as diretrizes fundamentais e os princípios basilares incorporados pela instituição à sua gestão, de acordo com a visão definida pelo Planejamento Estratégico dos órgãos da Justiça Eleitoral;
 - II. Nível Tático: Normas Complementares sobre Segurança da Informação, que contemplam obrigações a serem seguidas de acordo com as diretrizes estabelecidas nesta PSI, a serem editadas por todos os tribunais que compõem a Justiça Eleitoral, e devem abarcar, no mínimo, os seguintes temas: c. Gestão de Riscos de Segurança da Informação; d. Uso Aceitável de Recursos de TI; e. Geração e Restauração de Cópias de Segurança (backup); f. Plano de Continuidade de Serviços Essenciais de TI.

12.5 SUSTENTABILIDADE:

<p>12.5.1 A Contratada deverá adotar práticas de sustentabilidade ambiental na execução do objeto, no que couber, conforme Resolução CNJ400/2021, Guia Nacional de Contratações Sustentáveis CGU/AGU -2023 e o Guia Prático de Licitações Sustentáveis do TRE-DF.</p> <p>12.5.2 Os materiais aplicados pela Contratada, sempre que possível, deverão ser constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme ABNT NBR 15448-1 e 15448-2.</p> <p>12.5.3 A CONTRATADA deverá assegurar a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental específicos, inclusive:</p> <p>a) baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;</p> <p>b) preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;</p> <p>c) maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;</p> <p>d) maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;</p> <p>e) maior vida útil e menor custo de manutenção de bens;</p> <p>f) uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;</p> <p>g) origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens e serviços;</p> <p>h) adotar práticas de gestão que garantam os direitos trabalhistas e o atendimento às normas internas e de segurança e medicina do trabalho para seus empregados;</p> <p>i) administrar situações emergenciais de acidentes com eficácia, mitigando os impactos aos empregados, colaboradores, usuários e ao meio ambiente;</p> <p>j) conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores e envolvidos na prestação dos serviços;</p> <p>k) realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de redução de consumo de água e redução da produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;</p> <p>l) disponibilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), quando aplicável, para a execução das atividades de modo confortável, seguro e de acordo com as condições climáticas, favorecendo a qualidade de vida no ambiente de trabalho;</p> <p>m) orientar sobre o cumprimento, por parte dos funcionários, das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas da prestação de serviço, zelando pela segurança e pela saúde dos usuários; e,</p> <p>n) orientar seus empregados para a destinação dos resíduos recicláveis descartados aos devidos coletores de resíduos recicláveis existentes nas dependências do TRE-DF.</p>

13. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO:
<p>13.1. Até o momento não se visualiza a necessidade de providências prévias à celebração do contrato, tais como treinamentos e outras questões. Todavia, tal circunstância não impede que sejam tomadas medidas supervenientes em caso de necessidade.</p>

14. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO PARA VIABILIZAR A EXECUÇÃO CONTRATUAL:
<p>14.1 INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA:</p> <p>14.1.1 Não se aplica.</p> <p>14.2 INFRAESTRUTURA ELÉTRICA:</p> <p>14.2.1 Não se aplica.</p> <p>14.3 LOGÍSTICA DE IMPLANTAÇÃO:</p> <p>14.3.1 Não se aplica.</p> <p>14.4 ESPAÇO FÍSICO:</p> <p>14.4.1 Não se aplica.</p> <p>14.5 MOBILIÁRIO:</p> <p>14.5.1 Não se aplica.</p> <p>14.6 POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E RESPECTIVA MEDIDA MITIGADORA:</p> <p>14.6.1 Não se aplica.</p>

15. PLANO DE SUSTENTAÇÃO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL (RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022)
<p>15.1 RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO OBJETO CONTRATADO:</p> <p>15.1.1 Os recursos materiais são aqueles constantes da estrutura de TIC do TRE-DF, portanto, em um contexto geral, não serão necessárias adaptações ou aquisições para permitir a continuidade do serviço que já vem sendo prestado por meio dos contratos vigentes.</p> <p>15.1.2 Por fim, caso seja necessária a implantação, instalação ou mudança na infraestrutura será realizada com anuência da contratante e sob total responsabilidade e às expensas da contratada.</p> <p>15.2 CONTINUIDADE DO FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM EVENTUAL INTERRUPÇÃO CONTRATUAL:</p> <p>15.2.1 Conforme preceitua a Lei n. 14.133/2021, os serviços pretendidos pela presente contratação se referem a "serviços e fornecimentos contínuos", conforme definição a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none">Art. 6º Para os fins desta Lei, consideram-se: [...] XV - serviços e fornecimentos contínuos: serviços contratados e compras realizadas pela Administração Pública para a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas; <p>15.2.3 Desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, a pretendida contratação poderá ser prorrogada sucessivamente até o limite de 10 (dez) anos, conforme art. 107 da Lei n. 14.133/2021:</p> <ul style="list-style-type: none">Art. 107. Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes. <p>15.2.4 Por fim, em caso de interrupção contratual não prevista, a Administração poderá utilizar a estratégia de contratação emergencial, uma vez que a situação comprometeria a continuidade dos serviços públicos, conforme previsto pela referida legislação:</p> <ul style="list-style-type: none">Art. 75. É dispensável a licitação: [...] VIII - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para aquisição dos bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontração de empresa já contratada com base no disposto neste inciso.

15.3 ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL E DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO:

15.3.1 ENTREGA DE VERSÕES FINAIS DOS PRODUTOS ALVOS DA CONTRATAÇÃO:

15.3.1.1 A contratada se compromete a entregar as versões finais compatíveis com os produtos alvos da contratação.

15.3.2 TRANSFERÊNCIA FINAL DE CONHECIMENTOS SOBRE A EXECUÇÃO E A MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

15.3.2.1 Não se aplica, pois se trata de contratação de Telefonia Fixa, Telefonia Móvel e Aquisição de *Headsets*, na mesma licitação, com todos os itens que respectivamente cada um abrange.

15.3.3 DEVOLUÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS

15.3.3.1 Não se aplica.

15.3.4 REVOGAÇÃO DE PERFIS DE ACESSO

15.3.4.1 Não se aplica.

15.3.5 ELIMINAÇÃO DE CAIXAS POSTAIS

15.3.5.1 Não se aplica.

15.4 REGRAS PARA ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA DO ÓRGÃO COM RELAÇÃO À EMPRESA CONTRATADA

15.4.1 FORMA DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TECNOLÓGICO

15.4.1.1 Não se aplica, pois trata-se de prestação de serviço continuado SEM dedicação exclusiva de mão de obra para fornecimento de Solução Centralizada de Voz sobre IP, com estrutura de comunicações unificadas e PABX, baseado em protocolo SIP e tecnologias VoIP (voz sobre IP), bem como disponibilizações de fones e *headsets*.

15.5.1 DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAIS DA SOLUÇÃO DE TIC

15.5.1.1 Não se aplica.

16. ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO (RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022)

16.1 NATUREZA DO OBJETO COM INDICAÇÃO DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS PARA CARACTERIZAR O BEM E/OU SERVIÇO A SER CONTRATADO:

16.1.1 A natureza do objeto com indicação de seus elementos estão descritos no item "NATUREZA DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO".

16.2 O PARCELAMENTO DO OBJETO COM A DEMONSTRAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA DIVISÃO

16.2.1 As razões, motivos e viabilidade para a licitação ser dividida em GRUPOS/LOTES estão delineados em detalhes no tópico "JUSTIFICATIVAS PARA A LICITAÇÃO POR GRUPOS/LOTES".

16.2.2 Ademais, os detalhes e limites à subcontratação estão descritos no item "ASPECTOS SOBRE A SUBCONTRATAÇÃO".

16.3 A ADJUDICAÇÃO DO OBJETO COM A INDICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA FORMA ESCOLHIDA

16.3.1 A adjudicação do objeto deverá ser pelo MENOR PREÇO POR LOTE.

16.3.2 Justifica-se a escolha de "Menor Preço por Lote" para os 3 (três) grupos pelas seguintes razões:

- I. A contratação por lote permite obter condições comerciais mais vantajosas, como descontos e otimização de custos operacionais, promovendo economia de escala.
- II. O agrupamento dos itens relacionados assegura maior compatibilidade entre soluções tecnológicas, especialmente em serviços que exigem integração, como telefonia fixa e móvel.
- III. A contratação por lote reduz a quantidade de contratos, facilitando a gestão e fiscalização da execução, além de agilizar o processo administrativo.
- IV. Evita a fragmentação da responsabilidade contratual, concentrando em um único fornecedor a entrega e suporte técnico dos serviços, o que melhora a coordenação e responsabilização.

16.4 MODALIDADE E O TIPO DE LICITAÇÃO COM A INDICAÇÃO E AS JUSTIFICATIVAS PARA AS ESCOLHAS:

16.4.1 O(s) fornecedor(es) do objeto será(ão) selecionado(s) por meio da realização de procedimento de licitação, na modalidade Pregão, sob a forma Eletrônica, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO POR LOTE, nos termos do Artigo 28, inciso I, c/c art. 33 inciso I, ambos da Lei nº 14.133/2021."

- Art. 28. São modalidades de licitação: I - pregão; II - concorrência; III - concurso; IV - leilão; V - diálogo competitivo.
§ 1º Além das modalidades referidas no caput deste artigo, a Administração pode servir-se dos procedimentos auxiliares previstos no art. 78 desta Lei.
§ 2º É vedada a criação de outras modalidades de licitação ou, ainda, a combinação daquelas referidas no caput deste artigo.

16.4.2 Ademais, tem-se que o pregão é a modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto.

16.4.3 E, sabe-se que os serviços comuns são aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, o que é o caso do objeto deste Estudo Técnico Preliminar.

16.5 CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.5.1 Lei Orçamentária Anual (LOA) 2025, de acordo com as classificações e as dotações orçamentárias detalhadas a seguir:

- I. Funcional-Programática: 02.122.0033.20GP.0053
- II. Programa de Trabalho: 0033 - Programa de Gestão e Manutenção do Poder Judiciário
- III. Ação: 20GP - Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral - no Distrito Federal
- IV. Plano Orçamentário: PO 0001 - Julgamento de Causas e Gestão Administrativa

V. Categoria Econômica: Despesas Correntes (itens 1 e 2) e Despesas de Capital (item 3)

Item	Descrição	Natureza de Despesa	Subitem	Previsão no PLOA 2025 (R\$)
1	Telefonia Fixa	3390.39 - Outros Serviços de Terceiros - PJ	58 - Serviços de Telecomunicações	240.000,00
2	Telefonia Móvel	3390.40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ	14 - Telefonia Fixa e Móvel - Pacote de Comunicação de Dados	
3	Aquisição de Headsets	4490.52 - Equipamentos e Material Permanente	33 - Equipamentos para Áudio, Vídeo e Foto	0

16.5.2 Cumpre ressaltar que a LOA 2025 ainda não foi sancionada, sendo **R\$ 2.364.831,93 o montante disponível para execução nesta data**, referente aos duodécimos de janeiro/fevereiro/março de 2025, no Plano Orçamentário 0001, categoria Despesas Correntes (GND 3).

16.5.3 Quanto ao item 3, classificado como Despesa de Capital (GND 4), esclareço que não há saldo disponível para execução da demanda nesta data, uma vez que não há previsão de liberação de duodécimos para despesas de capital, com exceção de projetos em andamento, conforme consta no artigo 70, inciso IX da [LDO 2025](#).

16.5.4 Em que pese o valor estimado da contratação (R\$ 1.051.283,75) estar acima do programado (R\$ 240.000,00), entendo, s.m.j, que não há óbice ao prosseguimento do feito, uma vez que as despesas previstas no PLOA, bem como os respectivos limites, podem ser remanejados de acordo com o interesse e prioridades da Administração.

16.6 VIGÊNCIA COM A INDICAÇÃO DO PRAZO DE GARANTIA DOS BENS E/OU DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:

16.6.1 Grupo 1 - Telefonia Fixa e Grupo 2 Telefonia Móvel

16.6.1.1 Os serviços e bens objeto desta contratação são caracterizados como comuns, pois, conforme prevê o inciso XIII do art. 6º e caput do art. 29, da Lei nº14.133/2021, é possível estabelecer e descrever objetivamente no instrumento convocatório os padrões de qualidade e desempenho exigidos, mediante especificações usuais de mercado. Vale dizer que não são serviços inéditos, mas comuns e usuais no mercado, passíveis de prestação por diversas empresas, não acarretando prejuízos à qualidade dos serviços ou ao interesse público a utilização do Pregão, em sua forma eletrônica.

16.6.1.2 O prazo de vigência da contratação é de 36 (trinta e seis) meses contados da assinatura do instrumento contratual pelas partes, prorrogável sucessivamente por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

16.6.1.2.1 A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação como contratado, atentando, ainda, para o cumprimento dos seguintes requisitos:

1. Estar formalmente demonstrado no processo que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;
3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;
4. Haja manifestação expressa do contratado informando o interesse na prorrogação;
5. Seja comprovado que o contratado mantém as condições iniciais de habilitação e qualificação exigidas.

16.6.1.2.2 O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

16.6.1.2.3 O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com o Poder Público, observadas as abrangências de aplicação, salvo mediante justificativas técnicas e autorização superior para resguardar o interesse público, evitar a descontinuidade dos serviços e exclusivamente pelo prazo necessário à nova contratação.

16.6.1.3 Considerando a natureza da contratação, que envolvem os Grupos 1 e 2 (Telefonia Fixa e Móvel), sem aquisição definitiva de equipamentos ou bens pela Administração, não será exigida garantia específica adicional. Os equipamentos eventualmente utilizados durante a execução dos serviços serão de propriedade da contratada e vinculados à própria execução do objeto. Assim, qualquer falha, defeito ou substituição de equipamentos será de responsabilidade integral da contratada, durante toda a vigência contratual, como parte do suporte técnico prestado, dispensando a necessidade de garantia contratual autônoma.

16.6.2 Grupo 3 - Aquisição de Headsets

16.6.2.1 O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses contados da última assinatura na SEI (Sistema Eletrônico de Informações), nos termos do art. 105 da Lei nº 14.333/2021.

16.6.2.2 O prazo de garantia do objeto não poderá ser inferior a 12 (doze) meses e será contado a partir do Recebimento Definitivo lavrado pela Contratante.

17. EQUIPE DE APOIO À CONTRATAÇÃO COM A INDICAÇÃO DE SEUS INTEGRANTES

- Integrante Demandante: João Paulo Carneiro Rodrigues - mat. 2103
- Integrante Técnico: Marcelo Missias Gomes - mat. 0608
- Integrante Administrativo: Ranyerison de Oliveira Sá - mat. 2520

18. EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO COM A INDICAÇÃO DE SEUS INTEGRANTES

- Marcelo Missias Gomes - mat. 0608

19. ANÁLISE DE RISCOS - RESOLUÇÃO CNJ 468/2022

19.1 O gerenciamento de riscos permite ações contínuas de planejamento, organização e controle dos recursos relacionados aos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação, da execução do objeto e da gestão contratual.

19.2 O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve conter a identificação e a análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco, que corresponde à combinação do impacto e de suas probabilidades que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução de TIC.

19.3 Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos e impacto caso o risco ocorra, possíveis ações preventivas e de contingência (respostas aos riscos), a identificação de responsáveis pelas ações, bem como o registro e o acompanhamento das ações de tratamento dos riscos.

19.4 A análise de riscos da presente contratação está materializada no Mapa de Riscos (id [1582756](#)).

20. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (CONCLUSÃO)

20.1 Após a realização de uma análise detalhada dos requisitos técnicos e operacionais necessários para a contratação de serviços de Telefonia Fixa, Telefonia Móvel e Aquisição de *Headsets*, conclui-se pela viabilidade da contratação unificada dos três grupos dentro de um único processo licitatório.

20.2 Telefonia Fixa: A contratação dos serviços de telefonia fixa, englobando STFC, PABX, Central Telefônica e Call Center, URA, Softphone, suporte técnico, compatibilização e disponibilização de telefones IP, entre outros, é essencial para garantir a continuidade e eficiência das operações do Tribunal. A unificação desses serviços em um único lote promove maior integração e compatibilidade entre as soluções, garantindo a interoperabilidade dos sistemas e a qualidade dos serviços prestados. Ainda que não haja precedentes similares no mercado devido à complexidade e abrangência da solução proposta, a experiência e os requisitos técnicos estabelecidos no ETP demonstram que há viabilidade técnica e operacional para a contratação. A proposta recebida de uma empresa especializada serve como referência para os parâmetros de mercado, fortalecendo a segurança e a clareza do processo.

20.3 Telefonia Móvel: A contratação antecipada dos serviços de telefonia móvel, mesmo com o contrato atual vigente até 01/09/2025, é justificada pela possibilidade de alinhamento com a nova contratação de telefonia fixa, gerando sinergias e potencial economia de recursos públicos. Além disso, a inclusão de funcionalidades como roaming internacional de dados, ativável sob demanda, atende à necessidade específica do TRE/DF de garantir comunicação eficaz para a zona eleitoral no exterior, reforçando a pertinência da contratação.

20.4 Aquisição de *Headsets*: A aquisição dos *headsets*, com especificações técnicas detalhadas para garantir a qualidade do áudio, conforto e durabilidade, complementa a infraestrutura de comunicação do Tribunal, garantindo que os servidores disponham de equipamentos adequados para desempenhar suas funções com eficiência. A padronização desses equipamentos facilita a gestão e manutenção, além de contribuir para a uniformidade das operações de comunicação.

20.5 Estruturação por Lotes: A decisão de estruturar a licitação em três lotes (Telefonia Fixa, Telefonia Móvel e Aquisição de *Headsets*) está em conformidade com os princípios estabelecidos pela Lei nº 14.133/2021, que permite a divisão em lotes quando tecnicamente justificado. A abordagem por lotes promove maior competitividade, especialização e eficiência na contratação, garantindo que cada grupo de serviços e produtos seja fornecido por empresas com expertise específica. A segmentação também facilita a gestão contratual, permitindo uma administração mais eficaz dos contratos e reduzindo os riscos operacionais.

20.6 Considerações Finais: Portanto, com base na análise técnica, operacional e legal realizada, a contratação dos serviços e bens descritos neste ETP é considerada viável. A unificação dos serviços em um único processo licitatório, dividido em três lotes, é a melhor solução para atender ao interesse público, garantindo a continuidade e a qualidade dos serviços essenciais prestados pelo Tribunal.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO		
Integrante Demandante	Integrantes Técnicos	Integrantes Administrativos
João Paulo Carneiro Rodrigues Mat. 2103	Marcelo Missias Gomes Mat. 0608	Ranyerison de Oliveira Sá Mat. 2520



Documento assinado eletronicamente por MARCELO MISSIAS GOMES, Chefe de Seção, em 27/03/2025, às 16:17, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por JOÃO PAULO CARNEIRO RODRIGUES, Analista Judiciário, em 27/03/2025, às 16:27, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por Ranyerison de Oliveira Sá, Técnico Judiciário, em 27/03/2025, às 16:28, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-df.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador 1788400 e o código CRC 622C58DD.

0001177-08.2024.6.07.8100

1788400v41