



SEÇÃO JUDICIÁRIA DE SÃO PAULO
Rua Peixoto Gomide, 768 - Bairro Jardim Paulista - CEP 01409-903 - São Paulo - SP - www.jfsp.jus.br

ANEXO I-F - RELATÓRIO TÉCNICO DE QUALIDADE

1. OBJETO DO RELATÓRIO TÉCNICO DE QUALIDADE

- 1.1. O presente modelo constitui Anexo obrigatório do Termo de Referência, cujo teor deve ser integralmente preenchido, assinado por responsável técnico registrado em CREA ou CRT, e apresentado pela licitante sempre que esta se valer da exceção prevista no item 3.2.10.1, relativa à utilização de datacenter localizado fora da Região Metropolitana de São Paulo (RMSP) para hospedagem da CTIP-SaaS (ITEM 2).
- 1.2. O relatório tem por finalidade comprovar, de forma técnica, objetiva, mensurável e auditável, o atendimento contínuo aos parâmetros mínimos de qualidade para serviços de Voz sobre IP (VoIP), conforme estabelecido neste Termo de Referência.

RELATÓRIO TÉCNICO DE QUALIDADE

IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO:

Órgão/Entidade Contratante: JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU EM SÃO PAULO

Processo: _____.

Modalidade da licitação: _____.

Número da licitação: _____.

Objeto: Contratação de serviço de sistema telefônico digital centralizado, unificado e seguro em nuvem (Central Telefônica IP como Serviço – CTIP-SaaS, "Software as a Service"), hospedado em ambiente da CONTRATADA, prestado de forma contínua, sem a necessidade de alocação de mão de obra exclusiva.

IDENTIFICAÇÃO DA LICITANTE:

Razão Social: _____.

CNPJ: _____.

Endereço: _____.

Cidade/UF: _____/____.

Responsável Técnico: _____.

Cargo: _____.

Número do Registro Profissional (CREA/CRT/Conselho competente, quando aplicável): _____.

IDENTIFICAÇÃO DO DATACENTER UTILIZADO:

Nome do Datacenter (Razão Social): _____.

Endereço: _____.

Cidade/UF: _____/____.

Operador do Datacenter: _____.

Classificação/Tier ou certificações: _____.

Declaro que o datacenter acima identificado não se encontra localizado na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), sendo utilizado com fundamento na exceção prevista no item 3.2.10.1 do Termo de Referência.

METODOLOGIA TÉCNICA DE MEDIÇÃO E MONITORAMENTO:

- A licitante deverá descrever, de forma detalhada e verificável, a metodologia adotada para aferição dos parâmetros de qualidade, contemplando obrigatoriamente:
- Pontos de medição (origem e destino das chamadas – conceito mouth-to-ear);
 - Topologia de rede considerada;
 - Ferramentas, sistemas, probes ou plataformas de monitoramento utilizadas;
 - Protocolos e codecs empregados (ex.: SIP, RTP, SRTP, G.711, G.729, Opus);
 - Período total de coleta das amostras;
 - Frequência das medições;
 - Critérios estatísticos adotados (média, percentil, pico);
 - Normas técnicas e boas práticas de referência (ex.: ITU-T G.114, ITU-T Y.1541).

COMPROVAÇÃO DOS PARÂMETROS EXIGIDOS:

A. Max One-Way Delay (Mouth-to-Ear)

Exigência do Termo de Referência: ≤ 150 ms

Metodologia de Medição: _____.

Ferramenta Utilizada: _____.

Período Avaliado: De ____/____/____ a ____/____/____

Valor Médio Apurado: _____ ms

Pior Valor Registrado: _____ ms

() Atende / () Não atende

B. Jitter Médio Unidirecional

Exigência do Termo de Referência: < 30 m

Metodologia de Medição: _____.

Ferramenta Utilizada: _____.

Período Avaliado: De ____/____/____ a ____/____/____.

Jitter Médio Apurado: _____ ms

Jitter Máximo Registrado: _____ ms

() Atende / () Não atende

C. Disponibilidade Mensal do Serviço (SLA)

Exigência do Termo de Referência: ≥ 99,9% ao mês

Metodologia de Cálculo do SLA: _____.

Ferramenta de Monitoramento: _____.

Período Avaliado: De ____/____/____ a ____/____/____.

Disponibilidade Apurada: _____ %

Tempo Total de Indisponibilidade no Período: _____ minutos

() Atende / () Não atende

D. Evidências Técnicas Obrigatórias

Deverão ser anexadas ao presente relatório, no mínimo, evidências técnicas primárias, extraídas diretamente das ferramentas de medição e análise, incluindo:

- Relatórios nativos extraídos das ferramentas de monitoramento;
- Gráficos de latência, jitter e, quando aplicável, perda de pacotes;
- Registros de logs técnicos correlacionáveis;
- Prints (capturas de tela) não editados ou exportações de dashboards, contendo data, hora, fuso horário e identificação inequívoca dos pontos de medição;
- Relatórios ou evidências geradas por analisadores de protocolo (SIP/RTP) ou ferramentas equivalentes, capazes de demonstrar métricas de desempenho em chamadas reais;
- Laudos ou relatórios de terceiros independentes, quando utilizados.

E. Integridade e Autenticidade das Evidências

As evidências técnicas deverão:

- Ser apresentadas em formato original ou nativo, vedada a apresentação exclusiva de relatórios transcritos ou reprocessados;
- Conter hash criptográfico (ex.: SHA 256) dos arquivos digitais, a ser informado em tabela anexa ao relatório;
- Permitir rastreabilidade temporal e correlação entre chamadas, medições e eventos de rede.
- Relatórios meramente declaratórios, consolidações manuais ou documentos sem lastro técnico verificável não serão aceitos.
- As evidências deverão ser mantidas arquivadas pela licitante durante toda a vigência contratual, para fins de auditoria pela CONTRATANTE.

F. Obrigações durante a Execução Contratual

A licitante declara ciência de que:

- O atendimento aos parâmetros deverá ser contínuo durante toda a vigência contratual, não se limitando ao período de proposta ou de POC;
- O contratante poderá solicitar, a qualquer tempo, relatórios atualizados, evidências brutas, arquivos originais, hashes ou realizar auditorias técnicas presenciais ou remotas;
- O não atendimento a qualquer dos parâmetros implicará a aplicação das penalidades previstas neste Termo de Referência e no contrato.

G. Plano de Mitigação de Riscos e Continuidade dos Parâmetros

A licitante deverá apresentar, como parte integrante deste relatório, Plano de Mitigação de Riscos, contemplando no mínimo:

- Identificação dos principais riscos técnicos que possam impactar latência, jitter ou disponibilidade (ex.: congestionamento de backbone, falhas de interconexão, indisponibilidade de datacenter);
- Medidas preventivas adotadas (ex.: redundância geográfica, múltiplos links e operadoras, balanceamento de carga, QoS fim a fim);
- Medidas corretivas e tempos de resposta previstos para cada risco identificado;
- Procedimentos de escalonamento técnico e comunicação ao contratante;
- Estratégia de monitoramento contínuo e acionamento proativo.

O plano deverá demonstrar que a arquitetura adotada é capaz de manter os parâmetros exigidos mesmo em cenários de falha, sendo passível de avaliação e auditoria pelo contratante.

DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE:

Declaramos, sob as penas da legislação aplicável, que todas as informações técnicas apresentadas neste relatório, bem como o Plano de Mitigação de Riscos, são verdadeiras, completas e passíveis de verificação e auditoria pela CONTRATANTE.

Local e data: _____.

Responsável Técnico da Licitante:

Nome: _____

Assinatura: _____

Registro Profissional: _____

Representante Legal da Licitante:

Nome: _____

Assinatura: _____



Documento assinado eletronicamente por **Cassia Suni Park, Supervisora da Seção de Telecomunicações**, em 19/02/2026, às 13:26, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Diego Rodrigo Tietz, Técnico Judiciário - Área Apoio Especializado - Especialidade Telecomunicações**, em 19/02/2026, às 13:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Andres Bertolaso Ribeiro, Assistente II**, em 19/02/2026, às 14:18, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Sueli Barbosa, no exercício da Direção da Divisão de Serviços Administrativos**, em 19/02/2026, às 14:35, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Danilo Rodolfo Alves, Diretor da Subsecretaria de Contratação de Serviços Administrativos e Aquisições**, em 19/02/2026, às 18:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf3.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **12832375** e o código CRC **B4AE5CFF**.