

## TERMO DE REFERÊNCIA

**PROCESSO Nº:** 18035/2026-COMPRAS.GOV-SES

### 1. OBJETO.

Contratação de serviço de suporte técnico, manutenção e sustentação para Solução de Telefonia e Contact Center em Nuvem do Complexo Regulatório de Saúde de Sergipe.

ITEM	I-GESP	DESCRIÇÃO RESUMIDA DO SERVIÇO	QTD	UND
1	466219-9	CONTRATAÇÃO DE SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO E SUSTENTAÇÃO DE TELEFONIA IP E CONTACT CENTER EM NUVEM E DEMAIS CARACTERÍSTICAS NO TERMO DE REFERÊNCIA.	12	MÊS

### 2. CENÁRIO.

A Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe, por meio do Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI), identificou a necessidade de contratação de serviço especializado de suporte técnico, manutenção e sustentação da solução de Telefonia IP e Contact Center em Nuvem atualmente em operação no Complexo Regulatório de Saúde de Sergipe.

A solução é utilizada de forma integrada pelas unidades que compõem o Complexo Regulatório Estadual, incluindo o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU 192), Coordenação do Complexo Regulatório (CRE), Central de Regulação de Leitos (CRL), Central de Regulação de Serviços Hospitalares (CRSH), Central de Regulação das Urgências (CRU), Central de Regulação Ambulatorial Especializada (CRAE), Central Estadual de Transplantes (CET), Central de Tratamento Fora do Domicílio (CTFD), Sala de Monitoramento de Dados e Informação (SMDI) e Sala dos Operadores de Sistema.

A plataforma atualmente implantada opera em ambiente de Telefonia IP e Contact Center em Nuvem, contemplando recursos de atendimento receptivo e ativo, Unidade de Resposta Audível (URA), Distribuição Automática de Chamadas (ACD), gravação de ligações, supervisão operacional em tempo real, ramais IP SIP e integração com serviços de telecomunicações por meio de SIP Trunk.

Com a conclusão da fase de implantação e operação assistida da solução, faz-se necessária a contratação de serviços continuados de suporte técnico, manutenção e sustentação da plataforma, visando garantir disponibilidade, estabilidade, desempenho e continuidade operacional dos serviços de comunicação utilizados pelo Complexo Regulatório e SAMU 192.

A ausência de suporte especializado e manutenção contínua poderá ocasionar indisponibilidade parcial ou total dos serviços de comunicação, comprometendo diretamente os fluxos assistenciais, a regulação de urgências, a comunicação entre unidades de saúde e o atendimento prestado aos usuários do

Sistema Único de Saúde - SUS.

A solução atualmente em operação possui capacidade composta por:

- 60 (sessenta) canais de tronco SBC SIP;
- 20 (vinte) canais de URA;
- 60 (sessenta) agentes de atendimento de voz;
- 06 (seis) supervisores;
- 36 (trinta e seis) ramais IP SIP;
- armazenamento das gravações das chamadas por período mínimo de 90 (noventa) dias.

Dessa forma, a presente contratação visa assegurar a continuidade operacional da solução atualmente implantada, garantindo suporte técnico especializado, manutenção e sustentação contínua do ambiente tecnológico utilizado pelas centrais regulatórias da SES-SE.

### **3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO.**

A presente contratação fundamenta-se na necessidade de garantir a continuidade operacional da solução de Telefonia IP e Contact Center em Nuvem atualmente utilizada pelo Complexo Regulatório da Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe, contemplando serviços especializados de suporte técnico, manutenção e sustentação da plataforma em produção.

A solução é essencial para o funcionamento integrado das centrais regulatórias estaduais e do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192, sendo utilizada nas atividades de regulação assistencial, atendimento de urgências, comunicação entre unidades de saúde e suporte às operações estratégicas da Rede Estadual de Saúde.

Com a conclusão da fase de implantação e operação assistida da solução, torna-se necessária a contratação de serviços continuados de sustentação do ambiente tecnológico, visando assegurar disponibilidade, estabilidade, desempenho e continuidade dos serviços de comunicação utilizados pelo Complexo Regulatório Estadual.

A ausência de suporte técnico especializado e manutenção contínua poderá ocasionar indisponibilidades parciais ou totais dos serviços de comunicação, comprometendo diretamente os fluxos assistenciais, o atendimento à população usuária do Sistema Único de Saúde - SUS, a regulação de urgências e o funcionamento operacional do SAMU 192.

Dessa forma, a contratação pretendida busca assegurar a manutenção do pleno funcionamento da solução atualmente implantada, reduzindo riscos operacionais, garantindo suporte técnico especializado e preservando a continuidade dos serviços essenciais prestados pela SES-SE.

### **4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO.**

A solução proposta consiste na contratação de empresa especializada para prestação continuada de serviços de suporte técnico, manutenção e sustentação da solução de Telefonia IP e Contact Center em Nuvem atualmente implantada no Complexo Regulatório da Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe.

Durante a vigência contratual, a contratada deverá assegurar o pleno funcionamento da solução em produção, contemplando atendimento a incidentes, correções de falhas, monitoramento do ambiente, suporte técnico especializado, manutenção das funcionalidades operacionais e apoio técnico necessário à continuidade dos serviços utilizados pelas centrais regulatórias e pelo SAMU 192.

A solução deverá contemplar sustentação dos recursos atualmente implantados, incluindo canais SBC SIP, URA, agentes de atendimento, supervisão operacional, ramais IP SIP, gravação e armazenamento de chamadas, além da plataforma de gerenciamento administrativo da solução.

O ciclo de vida do objeto compreenderá as etapas de execução dos serviços de suporte técnico, acompanhamento operacional, manutenção contínua, atendimento de chamados, fiscalização contratual, monitoramento dos níveis de serviço e suporte à continuidade operacional do ambiente tecnológico utilizado pelo Complexo Regulatório Estadual.

Ao término da vigência contratual, a contratada deverá garantir o repasse das informações necessárias à continuidade operacional da solução, bem como apoiar eventual processo de transição contratual, evitando impactos à operação dos serviços assistenciais e regulatórios da Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe.

## 5. DAS CARACTERÍSTICAS.

A presente contratação refere-se à prestação de serviços especializados de suporte técnico, manutenção e sustentação da solução de Telefonia IP e Contact Center em Nuvem atualmente implantada no Complexo Regulatório da Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe - SES/SE, devendo a contratada assegurar a continuidade operacional da plataforma existente, preservando integralmente suas funcionalidades, integrações, recursos técnicos, requisitos de segurança e características operacionais atualmente em produção.

A solução atualmente utilizada pela SES-SE opera em ambiente crítico de missão essencial, atendendo às necessidades do Complexo Regulatório Estadual e do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192, contemplando, no mínimo, as seguintes características técnicas e operacionais:

- arquitetura de Telefonia IP em nuvem baseada em protocolo SIP nativo, conforme RFC 3261;
- operação centralizada, redundante e distribuída;
- alta disponibilidade e continuidade operacional;
- suporte aos protocolos IPv4 e IPv6;
- suporte aos codecs G.711a, G.711u, G.729, G.729a e OPUS;
- criptografia de sinalização e mídia por meio de TLS e SRTP;
- integração com SIP Trunk, SBC SIP, URA e Contact Center;
- suporte a telefonia IP, ramais SIP, dispositivos IP, softphones desktop e mobile;
- URA multinível com integração via API/Webservice;
- distribuição automática de chamadas (ACD);

- gravação criptografada de chamadas;
- armazenamento das gravações por período mínimo de 90 (noventa) dias;
- monitoramento e supervisão operacional em tempo real;
- relatórios gerenciais e operacionais;
- gerenciamento centralizado por interface web segura;
- autenticação segura, controle de acesso, logs e auditoria;
- integração CTI;
- backup e restauração de configurações e gravações;
- suporte a operação contínua em ambiente crítico;
- suporte técnico remoto e presencial, quando necessário;
- compatibilidade com ambiente operacional do Complexo Regulatório Estadual e SAMU 192.
- A sustentação contratada deverá manter compatibilidade com os quantitativos atualmente utilizados pela SES-SE, compreendendo:
  - 60 (sessenta) canais SBC SIP;
  - 20 (vinte) canais de URA;
  - 60 (sessenta) agentes de atendimento;
  - 06 (seis) supervisores;
  - 36 (trinta e seis) ramais IP SIP.
- Os serviços de sustentação deverão manter compatibilidade integral com os módulos e recursos atualmente existentes, incluindo:
  - Telefonia IP;
  - Contact Center em Nuvem;
  - SIP Trunk;
  - SBC SIP;
  - Unidade de Resposta Audível (URA);
  - gravação de chamadas;
  - supervisão operacional;
  - plataforma administrativa de gerenciamento;
  - softphones;
  - recursos de integração CTI.
- A infraestrutura atualmente utilizada opera em nuvem pública hospedada em datacenter Tier III ou superior, localizado em território nacional, garantindo redundância, disponibilidade, resiliência e continuidade operacional.
- A sustentação da solução deverá preservar conformidade com padrões internacionais de segurança e privacidade, incluindo:

- ISO/IEC 27001;
- ISO/IEC 27017;
- ISO/IEC 27018;
- SOC 3;
- PCI DSS;
- HITRUST CSF.
- As comprovações deverão ocorrer mediante apresentação de certificados oficiais, relatórios de auditoria e documentação vigente emitida por entidades independentes.
- Os serviços contratados deverão assegurar gestão segura, monitoramento contínuo e sustentação operacional da solução atualmente implantada, observando modelo de responsabilidade compartilhada quanto à segurança da infraestrutura e dos serviços.
- A plataforma atualmente implantada possui compatibilidade para futura implementação de recursos Omnichannel, incluindo chat, e-mail, SMS, WhatsApp, redes sociais, discador, chatbot, inteligência artificial e analytics, sem necessidade de substituição da solução principal.
- Os módulos atualmente utilizados permanecem integrados à plataforma principal, preferencialmente pertencentes ao mesmo fabricante.
- A solução atualmente implantada possui compatibilidade para futura integração com API oficial da Meta (WhatsApp Business Oficial), observando conformidade com LGPD, opt-in/opt-out e mecanismos oficiais de mensageria.
- O ambiente atual também possui compatibilidade para futura implementação de canal de denúncia e botão de emergência integrado à plataforma principal, contemplando recursos de auditoria, monitoramento, notificações e controle seguro de acesso.
- A plataforma atualmente utilizada mantém compatibilidade com aplicativo Android e iOS do mesmo fabricante da solução principal, suportando funcionalidades de chamadas, transferência, conferência, filas, histórico e criptografia TLS/SRTP.
- A sinalização atualmente utilizada suporta TLS 1.3, admitindo fallback para TLS 1.2 quando necessário, enquanto a mídia utiliza SRTP com criptografia AES-128 ou AES-256.
- Os serviços de sustentação deverão manter os mecanismos de autenticação mútua por certificados digitais e os padrões de segurança compatíveis com ambientes críticos de missão essencial atualmente utilizados pela solução implantada.
- A contratada deverá prestar suporte, manutenção e sustentação da solução atualmente implantada, a qual possui licenciamento comercial proprietário e suporte oficial do fabricante, não sendo admitida substituição por soluções baseadas em plataformas de código aberto

### **5.1 DO NÍVEL DE SERVIÇO, REDUNDÂNCIA E CONTINUIDADE OPERACIONAL.**

A prestação dos serviços de suporte técnico, manutenção e sustentação da solução de

Telefonia IP e Contact Center em Nuvem deverá assegurar continuidade operacional, alta disponibilidade e atendimento compatível com a criticidade dos serviços executados pelo Complexo Regulatório da SES-SE e SAMU 192.

#### 5.1.1. Redundância de Linhas Telefônicas e Internet.

A solução atualmente implantada contempla estrutura de redundância de linhas telefônicas e conectividade de internet, visando garantir continuidade operacional dos serviços de comunicação.

##### 5.1.1.1. Entroncamentos de acesso ao STFC.

- Os entroncamentos correspondem aos acessos ao STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) através de Entroncamento Nativo SIP com 15 canais e 5 ramais DDR;
- juntamente com cada entroncamento deverão ser disponibilizados blocos de 5 (cinco) ramais DDR sequenciais;
- deverá existir possibilidade de expansão futura dos blocos de ramais DDR, conforme necessidade da contratante;
- os entroncamentos deverão possuir franquia para ligações locais, longa distância nacional e internacional, destinadas a terminais fixos e móveis de qualquer operadora.

##### 5.1.1.2. Redundância de internet.

A infraestrutura atualmente utilizada contempla link dedicado de internet para redundância das linhas telefônicas e continuidade operacional da solução, incluindo:

- 01 (um) link dedicado de internet;
- 01 (um) IP fixo;
- velocidade mínima de 200 Mbps de upload e download.

#### 5.1.2. SLA - Prazo para Atendimento e Solução.

A contratada deverá observar os prazos máximos para atendimento e solução de incidentes, contados a partir da abertura do chamado técnico, sendo estabelecido o prazo de até 4 (quatro) horas para ocorrências de alta criticidade, até 6 (seis) horas para ocorrências de média criticidade e até 8 (oito) horas para ocorrências de baixa criticidade.

Para fins deste Termo de Referência:

- criticidade alta: indisponibilidade total da solução ou risco iminente de paralisação;
- criticidade média: falha parcial que comprometa parcialmente a operação;
- criticidade baixa: falhas que não inviabilizem a operação, incluindo ajustes e alterações operacionais

#### 5.1.3. Regime de Atendimento

- O atendimento às unidades administrativas poderá ocorrer em horário comercial;
- os serviços vinculados ao Complexo Regulatório e SAMU 192 deverão possuir suporte em regime 24x7;
- deverá existir plantão técnico para finais de semana e feriados, considerando a criticidade da operação.

#### 5.1.4. Penalidades por Descumprimento do SLA

O descumprimento dos níveis mínimos de serviço poderá ensejar aplicação de glosa contratual, conforme a criticidade do incidente e o tempo excedente para atendimento ou solução.

Para ocorrências de alta criticidade, o descumprimento do SLA em até o dobro do prazo estabelecido poderá acarretar glosa de 10% (dez por cento), enquanto o descumprimento acima do dobro do prazo poderá acarretar glosa de 20% (vinte por cento).

Para ocorrências de média criticidade, o descumprimento do SLA em até o dobro do prazo poderá acarretar glosa de 5% (cinco por cento), enquanto o descumprimento acima do dobro do prazo poderá acarretar glosa de 10% (dez por cento). Para ocorrências de baixa criticidade, o descumprimento do SLA em até o dobro do prazo poderá acarretar glosa de 2,5% (dois vírgula cinco por cento), enquanto o descumprimento acima do dobro do prazo poderá acarretar glosa de 5% (cinco por cento). A glosa será calculada sobre o valor mensal do serviço relacionado ao incidente registrado.

## 6. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

Os serviços da presente contratação deverão ser prestados no âmbito do Complexo Regulatório de Saúde de Sergipe, atualmente localizado na Praça General Valadão, nº 32, Centro, Aracaju/SE, CEP 49010-520, bem como nos ambientes tecnológicos vinculados à operação da solução de Telefonia IP e Contact Center em Nuvem da Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe.

Os serviços poderão ser executados de forma remota e, quando necessário, presencial, conforme demanda operacional e necessidade da contratante. A contratada deverá estar apta a manter a continuidade da prestação dos serviços em caso de eventual mudança de endereço ou transferência das unidades atendidas, sem prejuízo à operação do Complexo Regulatório e do SAMU 192, considerando a previsão de transferência da estrutura para a Galeria Farol Center, localizada na Avenida Murilo Dantas, nº 881, Bairro Farolândia, Aracaju/SE, CEP 49032-490.

## 7. PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.

7.1. Os serviços de suporte técnico, manutenção e sustentação da solução de Telefonia IP e Contact Center em Nuvem deverão ser iniciados após a emissão da Ordem de Serviço ou documento equivalente emitido pelo Núcleo de TI da Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe - SES/SE.

7.2. A contratada deverá disponibilizar o início da prestação dos serviços no prazo de até 05 (cinco) dias

úteis após o recebimento da Ordem de Serviço.

7.3. Os serviços deverão ser prestados de forma contínua durante toda a vigência contratual, observando os níveis de serviço, prazos de atendimento e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

7.4. Todas as despesas decorrentes da execução contratual, incluindo deslocamentos, tributos, encargos, ferramentas, mão de obra e demais custos necessários à prestação dos serviços, serão de responsabilidade exclusiva da contratada.

## **8. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA.**

8.1. Prestar os serviços de suporte técnico, manutenção e sustentação da solução de Telefonia IP e Contact Center em Nuvem conforme as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

8.2. Garantir a continuidade operacional, estabilidade, disponibilidade e funcionamento adequado da solução utilizada pelo Complexo Regulatório da SES-SE e SAMU 192.

8.3. Executar os serviços observando os níveis mínimos de serviço (SLA), prazos de atendimento e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência.

8.4. Disponibilizar suporte técnico especializado remoto e presencial, quando necessário, para atendimento de incidentes, falhas, indisponibilidades e demais ocorrências relacionadas ao ambiente em produção.

8.5. Manter sigilo, integridade e segurança das informações acessadas durante a execução contratual, observando as normas de segurança da informação e proteção de dados aplicáveis.

8.6. Responsabilizar-se por todos os custos, encargos, tributos, ferramentas, equipamentos e recursos necessários à adequada execução dos serviços contratados.

## **9. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE.**

9.1. Emitir a Ordem de Serviço ou documento equivalente para início da execução contratual.

9.2. Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, verificando sua conformidade com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência.

9.3. Disponibilizar as informações e acessos necessários para execução dos serviços contratados, quando aplicável.

9.4. Comunicar formalmente à contratadas eventuais falhas, inconsistências ou ocorrências identificadas durante a execução dos serviços.

9.5. Efetuar o pagamento à contratada conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência e instrumento contratual.

## **10. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO.**

10.1 Nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, a fiscalização deverá acompanhar a execução dos serviços e o cumprimento das obrigações contratuais, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas ao fornecimento e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos

eventualmente observados.

10.2 A fiscalização de que trata este item não exclui nem reduz as responsabilidades da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resulte de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, não implicando corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos.10.3 Fica designado como fiscal do fornecimento o servidor Igor Dall Agnol, CPF: 825.178\*\*\*.\*\*, e como suplente Thiago Menezes Santos, CPF: 013.820.\*\*\*-\*\*.

## **11. SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS.**

11.1 A contratada deverá cumprir integralmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), garantindo a proteção, confidencialidade e sigilo de dados pessoais e bases de dados eventualmente acessadas em razão do fornecimento do objeto.

11.2 Em caso de incidente de segurança, o fornecedor deverá notificar imediatamente a SES-SE, detalhando o ocorrido e as ações corretivas adotadas.

11.3 A notificação não isenta a contratada de responsabilidades legais ou administrativas decorrentes do incidente.

11.4 As obrigações de sigilo e proteção de dados permanecem vigentes mesmo após o encerramento da exsuação contratual, aplicando-se também aos colaboradores e eventuais terceiros vinculados ao fornecedor, sujeitando-o às penalidades previstas em caso de descumprimento.

## **12. DA SELEÇÃO DO FORNECEDOR.**

12.1. A seleção do fornecedor será realizada conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência e legislação aplicável.

12.2 O fornecedor deverá apresentar proposta comercial contendo descrição detalhada dos serviços ofertados, valores unitários e totais, além das especificações técnicas compatíveis com o objeto da contratação.

12.3 O fornecedor deverá apresentar, quando solicitado pela SES-SE, documentação de habilitação jurídica, fiscal, trabalhista e econômico-financeira, conforme disposições da Lei nº 14.133/2021.

12.4 O fornecedor deverá comprovar aptidão técnica para execução do objeto, mediante apresentação de atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público, que demonstre(m) experiência na prestação de serviços de suporte técnico, manutenção e sustentação de solução de Telefonia IP e Contact Center em Nuvem, ou solução equivalente, atuando de forma integrada a serviços prestados à população.

12.5 O(s) atestado(s) apresentado(s) deverá(ão) comprovar a execução de serviços compatíveis com o objeto desta contratação, especialmente em ambientes de operação contínua, serviços críticos e atendimento ao público.

12.6 O não atendimento às exigências previstas neste item poderá implicar desclassificação da proposta ou inabilitação do fornecedor, observadas as disposições legais aplicáveis.

### **13. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA.**

13.1 A qualificação técnica visa comprovar a capacidade da contratada para prestação de serviços de suporte técnico, manutenção e sustentação da solução de Telefonia IP e Contact Center em Nuvem utilizada pelo Complexo Regulatório da Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe, em ambiente de operação contínua e serviços críticos de comunicação.

13.2 Para comprovação da capacidade técnica, deverá ser apresentado atestado(s) emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando execução satisfatória de serviços compatíveis ou similares ao objeto desta contratação.

13.3 Será considerado compatível o atestado que comprove experiência em serviços de suporte, manutenção, sustentação ou operação de solução de Telefonia IP e Contact Center, contemplando sistema PABX IP, URA, software de Contact Center, controle de atendimento via software, atendimento automático, gravação de chamadas, armazenamento de dados, softphones, integração SIP/SIP Trunk e supervisão operacional.

13.4 Os atestados deverão demonstrar experiência em ambientes de operação contínua, preferencialmente vinculados a serviços prestados à população, centrais de atendimento, serviços assistenciais, regulação ou operações críticas de comunicação.

13.5 A contratada poderá apresentar quantos atestados julgar necessários para comprovação da experiência exigida neste Termo de Referência.

13.6 A comprovação referente aos serviços de telecomunicações e links de redundância poderá ocorrer mediante apresentação de autorização da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, não sendo obrigatória sua demonstração nos atestados de capacidade técnica.

13.7 Deverá ser apresentada declaração de autorização da ANATEL para exploração dos Serviços de Comunicação Multimídia - SCM e Serviço Telefônico Fixo Comutado - STFC, acompanhada do respectivo ato autorizativo ou documento equivalente emitido pela ANATEL.

13.8 A contratante poderá confirmar as informações mediante consulta ao sítio eletrônico oficial da ANATEL.

13.9 A licitante deverá declarar, sob as penas do art. 299 do Código Penal, que, caso venha a ser contratada, disporá de sede operacional ou suporte técnico local em Aracaju/SE no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura do contrato.

13.10 Caso já possua matriz, filial, escritório ou estrutura operacional em Aracaju/SE, a comprovação poderá ocorrer mediante apresentação da documentação de habilitação jurídica pertinente.

13.11 Serão inabilitadas as empresas que deixarem de apresentar a documentação exigida ou apresentarem documentação em desacordo com os requisitos estabelecidos neste instrumento.

### **14. PROVA DE CONCEITO.**

14.1 A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar poderá ser convocada, no prazo de até 05

(cinco) dias úteis, para realização de Prova de Conceito (POC) da solução atualmente ofertada para sustentação, suporte e manutenção da plataforma de Telefonia IP e Contact Center em Nuvem utilizada pelo Complexo Regulatório da SES-SE.

14.2 A Prova de Conceito terá como finalidade validar a compatibilidade técnica, operacional e funcional da solução ofertada com o ambiente atualmente utilizado pela Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe, incluindo os serviços críticos do Complexo Regulatório e SAMU 192.

14.3. A licitante deverá disponibilizar ambiente funcional de demonstração, simulando cenário real de operação, contemplando os recursos, integrações e funcionalidades exigidas neste Termo de Referência.

14.4. Para fins de aprovação, a solução deverá atender, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos requisitos avaliados durante a Prova de Conceito.

14.5. Durante a realização da POC, poderão ser avaliadas, entre outras, as seguintes funcionalidades:

- interface integralmente em português do Brasil;
- consulta ao histórico completo dos atendimentos;
- integração e renderização de aplicações web na tela do operador;
- gerenciamento gráfico e em tempo real da URA;
- identificação do menu selecionado pelo usuário na URA;
- atendimento multicanal em tela única;
- dashboards operacionais em tempo real;
- relatórios gerenciais e operacionais;
- controle e monitoramento de atendimentos recebidos, concluídos, abandonados e perdidos;
- recuperação e redistribuição de atendimentos abandonados;
- consulta de solicitações não atendidas;
- monitoramento de atendimentos fora do horário operacional;
- indicadores de desempenho, incluindo TMA, TME e TMO;
- transferência de atendimentos entre agentes e grupos;
- classificação de atendimentos por categorias e serviços;
- monitoramento operacional em tempo real;
- transbordo de filas e agentes;
- monitoramento de filas em tempo real;
- integração SIP com IPBX;
- escuta e acompanhamento em tempo real;
- consulta de gravações de chamadas;
- campanhas ativas com discador automático;
- acompanhamento de indicadores do agente;
- classificação de pausas operacionais;

- monitoramento de transferências realizadas;
- controle de SLA de atendimento;
- pesquisa de satisfação ao final do atendimento.

14.6. A não comprovação das funcionalidades mínimas exigidas poderá ensejar desclassificação da proposta, observadas as disposições legais e critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

## **15. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO.**

15.1. Sustentabilidade: A presente contratação possui baixo impacto ambiental, considerando que se refere à prestação de serviços de suporte técnico, manutenção e sustentação de solução tecnológica já implantada em ambiente de nuvem, contribuindo para redução da utilização de infraestrutura física local e otimização dos recursos computacionais.

15.2. Subcontratação: Não será admitida subcontratação do objeto principal da contratação, considerando a criticidade dos serviços prestados pelo Complexo Regulatório da SES-SE e SAMU 192, bem como a necessidade de controle operacional, segurança da informação e responsabilidade técnica direta sobre a sustentação da solução.

15.3. Garantia dos Serviços: A contratada deverá garantir a continuidade operacional, estabilidade, disponibilidade e adequado funcionamento da solução de Telefonia IP e Contact Center em Nuvem durante toda a vigência contratual, responsabilizando-se integralmente pela correção de falhas, indisponibilidades, incidentes, defeitos operacionais e demais problemas identificados na execução dos serviços, sem ônus adicional para a SES-SE.

## **16. DA VIGÊNCIA E DA FORMALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO.**

O prazo de vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato ou emissão da ordem de serviço equivalente, conforme disposições da Lei nº 14.133/2021.

## **17. MODALIDADE DA CONTRATAÇÃO.**

A presente contratação fundamenta-se no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, considerando a criticidade dos serviços prestados pelo Complexo Regulatório da Secretaria de Estado da Saúde de Sergipe e pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência - SAMU 192, bem como a necessidade de garantir a continuidade operacional da solução de Telefonia IP e Contact Center em Nuvem atualmente em produção, situação emergencial relacionada à continuidade de serviço público essencial.

## **18. DISPOSIÇÕES GERAIS.**

18.1 A SES-SE reserva-se o direito de rejeitar qualquer proposta que não atenda aos requisitos estabelecidos neste termo de referência;

18.2 Em caso de descumprimento das condições contratuais ou identificação de irregularidades, as

medidas cabíveis serão adotadas junto ao setor jurídico da SES-SE;

18.3 Quaisquer alterações neste termo de referência serão comunicadas aos fornecedores interessados de forma transparente e oportuna.

Aracaju, 2 de junho de 2026

## Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocs Sergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: AFPJ-LBQY-B3X2-8CNE



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 22/06/2026 é(são) :

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

- Thiago Menezes Santos \*\*\*82097\*\*\* NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - SES Secretaria de Estado da Saúde 02/06/2026 15:55:45 (Docflow)