



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

ANEXO II
TERMO DE REFERÊNCIA
(Processo Administrativo nº 1257161/2026)

SOLUÇÃO INTEGRADA DE TELEFONIA FIXA E PABX VIRTUAL EM NUVEM

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação continuada de solução integrada de telefonia fixa/STFC e PABX virtual em nuvem, baseada em protocolo SIP e tecnologias VoIP, destinada à sede e às sete inspetorias do CREA-PB, compreendendo portabilidade, 100 ramais, 30 canais simultâneos, uma licença de telefonista, uma URA, gravação, relatórios, implantação, treinamento, suporte, manutenção e níveis de serviço.

1.2. A contratação não contempla softphones nem aquisição de telefones IP. Os aparelhos existentes serão reaproveitados, condicionada sua compatibilidade técnica.

1.3. O objeto será adjudicado em lote único integrado, com preços unitários discriminados por componente, conforme justificativa de interdependência técnica constante do ETP.

Item	Descrição resumida	Quantidade	Unidade
1	Licença e administração de ramal IP	100	licença/mês
2	Canal simultâneo STFC/SIP	30	canal/mês
3	Licença de telefonista	1	licença/mês
4	Unidade de Resposta Audível – URA	1	licença/mês

1.4. Os serviços são comuns, pois seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por especificações usuais de mercado, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

1.5. A vigência inicial será de 12 meses, contados da assinatura, admitidas prorrogações sucessivas, desde que demonstradas vantajosidade, disponibilidade orçamentária e atendimento aos requisitos legais, observado o art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1. Fundamentação: Descrição dos requisitos necessários e suficientes à escolha da solução, (inciso III do § 1º do art.18 da lei 14.133/2021.

2.2. A contratação decorre da necessidade de manter comunicação telefônica institucional contínua, segura, gerenciável e mensurável entre o CREA-PB, os profissionais registrados, empresas, cidadãos, parceiros, sede e inspetorias.

2.3. A solução está fundamentada no Estudo Técnico Preliminar do Processo nº 1257161/2026, que comparou PABX físico, PABX IP local, PABX em nuvem separado do STFC e solução



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB integrada de PABX em nuvem com STFC, selecionando esta última pela responsabilidade ponta a ponta, portabilidade coordenada, administração centralizada e SLA único.

2.4. O PDTIC 2026–2029 contempla a Necessidade N02, a Meta M03 e a Ação A03.2 para PABX em nuvem e telefonia VoIP. O PPA 2025–2027 prevê investimento em tecnologia, elevado padrão de atendimento e infraestrutura de telefonia.

2.5. A disponibilidade orçamentária de 28/07/2026 indica saldo de R\$ 272.706,02 na conta 6.2.2.1.1.01.04.09.005 – Serviços de Informática, suficiente para a estimativa anual da contratação.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. A solução deverá ser entregue como serviço integrado e operacional, incluindo plataforma em nuvem, STFC, canais, portabilidade, numeração, ramais, URA, telefonista, filas, grupos, transbordo, gravação, relatórios, segurança, administração, implantação, treinamento e suporte.

3.2. A contratada responderá pela coordenação de todos os componentes, ainda que utilize prestadores autorizados para parcelas reguladas, sem transferência de responsabilidade perante o CREA-PB.

3.3. A plataforma poderá utilizar software proprietário, software livre ou combinação de componentes, desde que cumpra integralmente os resultados, requisitos de segurança, interoperabilidade, atualização, suporte e disponibilidade. É vedada restrição por marca ou modelo tecnológico sem justificativa.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos funcionais e quantitativos

4.1.1 disponibilizar e administrar 100 ramais IP e 30 canais simultâneos;

4.1.2 fornecer uma licença de telefonista e uma URA;

4.1.3 preservar e portar a faixa (83) 3533-2500 a 3533-2599 e o número (83) 3221-3635;

4.1.4 configurar o número (83) 3533-2525 como acesso principal à URA da sede;

4.1.5 configurar filas, grupos, transbordo, horários, mensagens de atendimento e fora do expediente;

4.1.6 encaminhar a opção para call center com três ramais para atendimento;

4.1.7 permitir ligações internas entre ramais, transferências, captura, espera, conferência, bloqueios e classes de serviço;

4.1.8 emitir relatórios estatísticos e operacionais exportáveis;

4.1.9 disponibilizar portal administrativo seguro, com perfis e trilha de auditoria;

4.2. Distribuição dos ramais

Unidade	Ramais
Sede	81
Guarabira	2
Sousa	2



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

Cajazeiras	2
Pombal	2
Itaporanga	2
Campina Grande	6
Patos	3
Total	100

4.3. Compatibilidade e interoperabilidade

4.3.1 comprovar compatibilidade com os telefones IP Yealink SIP-T19P E2 e T27G existentes;

4.3.2 aceitar terminais de outros fabricantes que implementem os mesmos padrões abertos, especialmente SIP;

4.3.3 realizar teste piloto antes da migração, sem cobrança adicional;

4.3.4 suportar protocolos e codecs abertos ou amplamente utilizados e adequados ao ambiente;

4.3.5 permitir provisionamento, registro, transferência, conferência, DTMF e identificação de chamadas;

4.3.6 exigir homologação Anatel apenas dos equipamentos sujeitos à regulamentação.

4.4. Segurança da informação e proteção de dados

4.4.1 usar TLS 1.2 ou superior para sinalização, quando tecnicamente aplicável, vedadas versões obsoletas;

4.4.2 proteger mídia por mecanismo criptográfico atual, quando suportado pelo conjunto contratado;

4.4.3 adotar autenticação forte e MFA para administradores quando tecnicamente disponível;

4.4.4 segregar perfis pelo menor privilégio e registrar acessos, alterações, exportações e exclusões;

4.4.5 manter backup de configurações, redundância e testes de restauração;

4.4.6 adotar controles antifraude, limites, alertas, bloqueios e resposta a incidentes;

4.4.7 observar a LGPD, incluindo finalidade, necessidade, segurança, transparência, direitos dos titulares e descarte seguro.

4.5. Gravações e registros

4.5.1. As chamadas destinadas ao atendimento institucional deverão poder ser gravadas, com retenção mínima de 90 dias contados do atendimento. O registro eletrônico e o histórico associado ao protocolo deverão permanecer por, no mínimo, dois anos contados da resolução da demanda, tomando-se como parâmetro o art. 12, §§ 3º e 5º, do Decreto nº 11.034/2022.

4.5.1.1 informar previamente a gravação ao usuário;

4.5.1.2 restringir acesso a perfis autorizados;

4.5.1.3 manter criptografia, auditoria e rastreabilidade;

4.5.1.4 permitir localização, reprodução e exportação controlada;

4.5.1.5 eliminar os dados ao final do prazo, ressalvadas hipóteses legais de conservação.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

4.6. Plataforma PABX em nuvem e administração

- 4.6.1 operar como central única, virtualizada e centralmente licenciada, atendendo sede e inspetorias;
- 4.6.2 permitir ampliação ou redução de capacidade mediante licenças;
- 4.6.3 registrar telefones IP por SIP e admitir parâmetros de rede por DHCP;
- 4.6.4 permitir provisionamento automático ou assistido dos telefones compatíveis;
- 4.6.5 permitir bloqueio de números, prefixos, códigos curtos, chamadas a cobrar e destinos definidos pelo administrador;
- 4.6.6 oferecer gerenciamento centralizado de todas as localidades por interface web segura;
- 4.6.7 permitir criação, alteração, bloqueio e exclusão de ramais, grupos, classes, filas, rotas, horários e desvios;
- 4.6.8 permitir manutenção remota, reinicialização de terminais compatíveis e aplicação controlada de configurações;
- 4.6.9 exibir status de ramais, troncos, canais e serviços, alarmes, eventos e informações para isolamento de falhas;
- 4.6.10 executar backup periódico das configurações e disponibilizar restauração validada;
- 4.6.11 fornecer métricas de latência, jitter, perda de pacotes, qualidade de mídia, ocupação e falhas de sinalização;
- 4.6.12 manter versões estáveis, correções de segurança e atualizações durante toda a vigência;
- 4.6.13 proteger os componentes contra ataques, anomalias, tentativas de fraude e consumo indevido de recursos.

4.7. Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC

- 4.7.1. O serviço deverá permitir originar e receber chamadas, por meio dos 30 canais simultâneos, nas seguintes modalidades, conforme plano tarifário incluído na proposta:
 - 4.7.1.1 fixo–fixo local;
 - 4.7.1.2 fixo–móvel local;
 - 4.7.1.3 fixo–fixo de longa distância nacional;
 - 4.7.1.4 fixo–móvel de longa distância nacional;
 - 4.7.1.5 chamadas entre ramais da solução sem tarifação adicional;
 - 4.7.1.6 recebimento de chamadas externas e encaminhamento aos ramais, filas, URA e telefonista.
- 4.7.2.7 A proposta deverá declarar franquias, limites, destinos não incluídos e regras de tarifação. serão presumidas chamadas ilimitadas fixo para fixo.
- 4.7.2.8 A contratada deverá garantir a continuidade da numeração, coordenar a portabilidade, manter DDR e rotas de entrada e saída, além de apresentar protocolos e previsões quando a falha depender de outra operadora.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

4.7.4. Portabilidade numérica

4.7.4.1. A contratada será integralmente responsável por planejar, requerer, acompanhar e concluir, perante as prestadoras envolvidas, a portabilidade da faixa (83) 3533-2500 a 3533-2599 e do número (83) 3221-3635, preservando a titularidade e a continuidade de uso pelo CREA-PB.

4.7.4.1.1 incluir no preço todos os custos, taxas, materiais e providências necessários;

4.7.4.1.2 apresentar ao CREA-PB os protocolos dos pedidos e o cronograma de execução;

4.7.4.1.3 informar imediatamente qualquer pendência documental ou regulatória e orientar seu saneamento;

4.7.4.1.4 coordenar a prestadora doadora, a prestadora receptora e os demais participantes, sem transferir ao CREA-PB a gestão operacional;

4.7.4.1.5 realizar a migração em janela previamente aprovada e efetuar testes de chamadas originadas e recebidas para todos os tipos de destino contratados;

4.7.4.1.6 impedir cancelamento, devolução, perda ou alteração indevida da numeração;

4.7.4.1.7 manter solução de contingência durante a transição, sempre que tecnicamente possível;

4.7.4.1.8 apoiar, sem retenção da numeração, eventual nova portabilidade no encerramento contratual.

4.8. Funcionalidades mínimas dos ramaís físicos

4.8.1 captura de chamada individual e por grupo;

4.8.2 chamada em espera, retenção e consulta;

4.8.3 transferência cega e assistida;

4.8.4 rechamada quando o destino desocupar, quando suportada pelo terminal e pela plataforma;

4.8.5 bloqueio do ramal mediante senha ou ação administrativa;

4.8.6 função não perturbe;

4.8.7 plano e classe de chamadas por usuário, grupo ou unidade;

4.8.8 conferência com, no mínimo, três participantes;

4.8.9 correio de voz individual, com notificação ou envio do áudio por e-mail;

4.8.10 facilidade chefe–secretária e captura autorizada de ramal;

4.8.11 música ou áudio institucional durante espera e transferência;

4.8.12 desvios incondicional, ocupado, não atendimento e indisponibilidade;

4.8.13 discagem abreviada e agenda de números frequentes;

4.8.14 histórico de chamadas realizadas, recebidas, atendidas e perdidas;

4.8.15 identificação de chamadas, duração, data e hora;

4.8.16 vinculação de cada licença de ramal a um telefone IP físico, sem fornecimento de softphone.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

4.9. Unidade de Resposta Audível – URA

- 4.9.1 receber chamadas pelo número principal (83) 3533-2525 e reproduzir mensagem institucional;
- 4.9.2 permitir menus com opções numéricas de 0 a 9 e submenus configuráveis;
- 4.9.3 suportar árvore com pelo menos cinco níveis, quando necessária;
- 4.9.4 permitir mensagens de abertura, espera, indisponibilidade, feriado e fora do expediente;
- 4.9.5 reproduzir áudios fornecidos pela Assessoria de Comunicação;
- 4.9.6 encaminhar chamadas para ramal, grupo, fila, telefonista, submenu ou mensagem;
- 4.9.7 executar ações por horário, calendário, condição de fila ou ausência de atendimento;
- 4.9.8 permitir alteração administrativa de mensagens, destinos, horários e regras;
- 4.9.9 registrar entradas, escolhas de menu, abandonos, transferências e tempos de espera.

4.10. Filas, grupos e distribuição de chamadas

- 4.10.1 criar grupos de captura, toque e atendimento;
- 4.10.2 admitir estratégias simultânea, sequencial, circular, por menor número de chamadas ou maior tempo livre;
- 4.10.3 configurar limite de espera, posição em fila, anúncio periódico e transbordo;
- 4.10.4 encaminhar chamadas não atendidas para outro grupo, telefonista, mensagem ou correio de voz;
- 4.10.5 permitir entrada e saída controlada de agentes;
- 4.10.6 registrar atendidas, abandonadas, transbordadas, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento.

4.11. Session Border Controller – SBC e proteção de borda

- 4.11.1. A solução deverá possuir SBC ou mecanismo funcionalmente equivalente, integrado à arquitetura, dimensionado para os 30 canais e responsável pela proteção, controle e interoperabilidade das sessões SIP.
 - 4.11.1.1 suportar SIP conforme RFC 3261 e troncos SIP com perfis configuráveis;
 - 4.11.1.2 terminar ou mediar RTP e SRTP e realizar media anchoring quando necessário;
 - 4.11.1.3 suportar TLS 1.2 ou superior para sinalização;
 - 4.11.1.4 operar em IPv4 e, quando disponível, IPv6;
 - 4.11.1.5 tratar NAT/PAT de sinalização e mídia em redes remotas;
 - 4.11.1.6 permitir manipulação controlada de cabeçalhos SIP e normalização entre operadoras e terminais;
 - 4.11.1.7 separar, quando aplicável, sinalização, mídia e gerenciamento;
 - 4.11.1.8 operar com redundância e failover compatíveis com o SLA;
 - 4.11.1.9 monitorar QoS para sinalização e mídia;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

4.11.1.10 utilizar DNS e sincronização de tempo por NTP;

4.11.1.11 possuir regras de firewall e proteção contra varreduras, DoS, tentativas de registro e fraude;

4.11.1.12 permitir administração segura por HTTPS e, se houver linha de comando, SSH versão 2 ou superior;

4.11.1.13 manter logs, alarmes e atualização de versões estáveis durante a vigência.

4.12. Console da telefonista

4.12.1 receber e organizar chamadas destinadas ao atendimento central;

4.12.2 visualizar o estado dos ramais quando permitido pela plataforma;

4.12.3 colocar chamadas em espera, consultar ramal e realizar transferência cega ou assistida;

4.12.4 utilizar música de espera durante retenção ou transferência;

4.12.5 pesquisar ramais por número, nome ou setor;

4.12.6 estabelecer chamadas internas e externas conforme a classe autorizada;

4.12.7 operar por interface web ou console fornecido, sem caracterizar licença de softphone.

4.13. Relatórios e registros operacionais

4.13.1 chamadas originadas, recebidas, atendidas, perdidas, abandonadas e transferidas;

4.13.2 origem, destino, ramal, unidade, data, hora e duração;

4.13.3 ocupação simultânea de canais, máximo, média e percentis por período;

4.13.4 desempenho da URA, Call Center, filas, grupos e telefonista;

4.13.5 tempo de espera, atendimento, abandono e transbordo;

4.13.6 disponibilidade, incidentes, chamados, prazos e causas;

4.13.7 alterações administrativas, acessos e exportações de gravações;

exportação em CSV, XLSX ou formato aberto equivalente e consulta por período, unidade, ramal e tipo de chamada.

4.14. Continuidade, redundância e recuperação

4.14.1 manter redundância dos componentes críticos da plataforma e eliminar pontos únicos de falha cuja indisponibilidade comprometa o serviço integrado;

4.14.2 monitorar continuamente plataforma, troncos, canais, registros SIP, qualidade de mídia e capacidade;

4.14.3 manter cópias de segurança das configurações, mensagens de URA e demais informações necessárias à recuperação;

4.14.4 documentar procedimentos de recuperação, retorno à operação e escalonamento;

4.14.5 testar periodicamente a restauração das configurações e manter evidências disponíveis à fiscalização;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

4.14.6 comunicar e submeter à aprovação prévia as manutenções programadas que possam afetar o serviço;

4.14.7 prever encaminhamento alternativo ou contingência de chamadas quando tecnicamente possível;

4.14.8 apresentar, na implantação, plano de continuidade e recuperação compatível com a disponibilidade mensal de 99,5%.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Implantação e transição

5.1.1 apresentar plano de implantação em até quatro dias contados da ordem de serviço;

5.1.2 concluir a implantação em até 30 dias;

5.1.3 inventariar aparelhos, números, ramais, filas, grupos, rede e dependências;

5.1.4 realizar portabilidade sob sua responsabilidade, sem perda da numeração;

5.1.5 planejar operação paralela quando tecnicamente possível;

5.1.6 executar migração preferencialmente em final de semana, em janela de até dois dias;

5.1.7 limitar a indisponibilidade efetiva decorrente da migração a duas horas;

5.1.8 configurar, testar, documentar e validar todos os componentes;

5.1.9 treinar telefonista, administradores e usuários-chave;

5.1.10 prestar operação assistida por 15 dias após a configuração.

5.1.11. O plano de implantação deverá conter cronograma, responsáveis, arquitetura lógica, dependências, riscos, rollback, testes, critérios de aceite e comunicação aos usuários.

5.1.12. A configuração abrangerá, no mínimo, rotas, plano de encaminhamento, plano de numeração, classes e bloqueios, troncos SIP/STFC, ramais, filas, grupos, URA, telefonista, gravação, relatórios, perfis, segurança e contingência.

5.1.13. As datas por localidade serão previamente acordadas. Eventuais visitas deverão ser agendadas e não gerar cobrança adicional quando necessárias à implantação ou correção de responsabilidade da contratada.

5.1.14. A contratada deverá prazor plano específico de migração e homologação, contendo inventário da numeração, sequência de portabilidade, matriz de testes, responsáveis, canais de escalonamento, contingência, critérios de retorno ao ambiente anterior e evidências a serem produzidas.

5.2. Local e horário de execução

5.2.1. A solução atenderá a sede em João Pessoa e as inspetorias de Guarabira, Sousa, Cajazeiras, Pombal, Itaporanga, Campina Grande e Patos. A administração e o suporte serão predominantemente remotos, não sendo exigido atendimento presencial regular.

5.2.2. O atendimento institucional funciona de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 16h30. O suporte da solução deverá operar 24 horas por dia, sete dias por semana, durante todo o ano.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

5.3. Documentação e treinamento

5.3.1 entregar topologia lógica, inventário, matriz de ramais, numeração e parâmetros de rede;

5.3.2 entregar desenho da URA, filas, grupos e regras de transbordo;

5.3.3 entregar manuais de administração, operação, abertura de chamados, contingência e restauração;

5.3.4 fornecer material de treinamento em formato eletrônico e registrar participantes e conteúdo.

6. NÍVEIS DE SERVIÇO E SUPORTE

6.1. A disponibilidade mensal mínima será de 99,5%, mensurada por componente essencial e para o serviço integrado, conforme fórmula: Disponibilidade (%) = $[(\text{Tempo total do período} - \text{indisponibilidade imputável à contratada}) / \text{Tempo total do período}] \times 100$.

Severidade	Exemplo	Primeiro atendimento	Restabelecimento	Solução definitiva
Crítica	Indisponibilidade geral ou impossibilidade de realizar/receber chamadas	40 min corridos	4 h corridas	8 h corridas
Alta	Indisponibilidade de unidade ou função essencial	1 h corrida	4 h corridas	8 h corridas
Média	Falha parcial sem interrupção geral	2 h corridas	12 h corridas	24 h corridas
Baixa	Dúvida, configuração ou solicitação sem impacto imediato	4 h corridas	24 h corridas	48 h corridas

6.2. Os chamados serão abertos por portal, interface web, telefone, correio eletrônico ou plataforma de mensagens instantâneas integrada ao sistema de chamados, com protocolo, data, hora, severidade, histórico e solução.

6.3. Não serão computadas no SLA as interrupções comprovadamente causadas por ato do CREA-PB, força maior, manutenção previamente autorizada ou falha de terceiro fora da responsabilidade contratual, desde que a contratada apresente evidências, protocolo e providências de escalonamento.

6.4. Durante incidentes críticos, a contratada deverá atualizar o CREA-PB, no mínimo, a cada 60 minutos, informando diagnóstico, ações executadas, previsão de restabelecimento e eventual dependência de terceiros.

6.5. A plataforma de suporte deverá possuir gerenciamento proativo, permitir grupos e regras administrativas, registrar ordens de serviço, produzir alarmes diferenciados por prioridade e gravidade e manter histórico integral até o encerramento validado pelo CREA-PB.

7. CRITÉRIOS DE ACEITE E RECEBIMENTO



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

7.1. O aceite provisório ocorrerá ao término da operação assistida de 15 dias, mediante relatório de testes e comprovação dos critérios abaixo.

7.1.1 100 ramais registrados e operacionais;

7.1.2 30 canais simultâneos disponíveis;

7.1.3 portabilidade e numeração validadas;

7.1.4 URA, Call center, telefonista, filas, grupos e transbordo testados;

7.1.5 gravação, retenção, relatórios, perfis e auditoria verificados;

7.1.6 compatibilidade do parque de telefones demonstrada;

7.1.7 documentação e treinamento entregues;

7.1.8 SLA e canais de suporte ativos.

7.1.9. O roteiro de homologação deverá contemplar, no mínimo, chamadas locais e nacionais para destinos fixos e móveis; identificação de chamadas; comunicação entre ramais; espera, captura, transferência e conferência; horários e mensagens da URA; filas e transbordos; console da telefonista; gravação, pesquisa, reprodução e exportação; bilhetagem e relatórios; perfis de acesso e logs; backup e restauração de configuração; monitoração; e abertura e acompanhamento de chamados.

7.1.10. Cada teste deverá registrar requisito, resultado esperado, resultado obtido, data, responsável e evidência. A homologação será formalizada por termo emitido pelo CREA-PB.

7.2. O aceite definitivo ocorrerá 15 dias após o provisório, se inexisterem pendências, ou após a correção e revalidação das não conformidades.

7.3. No faturamento mensal, os fiscais técnico e administrativo realizarão o recebimento provisório mediante termo detalhado e apuração dos indicadores. O recebimento definitivo será emitido pelo gestor ou responsável designado após análise dos relatórios e saneamento das inconsistências.

7.4. O objeto poderá ser rejeitado total ou parcialmente quando desconforme. A contratada deverá reparar, corrigir ou substituir, às suas expensas, o que apresentar vício ou incorreção, sem que o recebimento provisório ou definitivo exclua sua responsabilidade.

7.5. A última medição não será atestada enquanto permanecerem pendências de implantação, documentação, portabilidade, exportação de dados ou transição contratual.

7.6. O faturamento recorrente somente poderá iniciar após o aceite provisório da solução em condições operacionais, ressalvada parcela de implantação expressamente prevista e efetivamente recebida.

8. MODELO DE GESTÃO CONTRATUAL

8.1. A execução será acompanhada por gestor e fiscais designados, com registros próprios, aplicação dos níveis de serviço, verificação documental e comunicação formal com a contratada.

8.1.1 ao gestor caberá coordenar a gestão, alterações, prorrogação, pagamentos e sanções;

8.1.2 ao fiscal técnico caberá verificar requisitos, disponibilidade, incidentes, aceite e relatórios;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

8.1.3 ao fiscal administrativo caberá acompanhar regularidade, documentação, faturamento e obrigações trabalhistas, quando aplicável;

8.1.4 à contratada caberá indicar preposto com poderes para solucionar ocorrências.

8.2. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade integral da contratada pela execução e pelos danos decorrentes de sua atuação.

8.3. Reunião inicial e preposto

8.3.1. A contratada designará formalmente preposto antes do início da execução, com nome, CPF, contatos, poderes e deveres para receber, diligenciar, encaminhar e responder questões técnicas, administrativas e contratuais.

8.3.2. Será realizada reunião inicial em até dois dias úteis da assinatura, salvo prazo diverso acordado, para apresentação do preposto, entrega dos termos de compromisso e ciência, alinhamento operacional, cronograma, canais de comunicação, segurança e gestão de riscos.

8.4. Fiscalização técnica

8.4.1 acompanhar requisitos, implantação, testes, aceite, disponibilidade e chamados;

8.4.2 registrar ocorrências e determinar correções com prazo;

8.4.3 comunicar imediatamente ao gestor fatos que excedam sua competência ou ameacem o cronograma;

8.4.4 produzir avaliação mensal baseada nos indicadores e evidências.

8.5. Fiscalização administrativa e gestão

8.5.1 verificar habilitação, empenho, faturamento, glosas, garantias e documentos;

8.5.2 manter histórico formal da execução, alterações, prorrogações e riscos;

8.5.3 coordenar decisões, responsabilização, renovação e encerramento;

8.5.4 emitir avaliação de desempenho e relatório final da contratação.

9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO, GLOSA E PAGAMENTO

9.1. A medição será mensal e considerará a disponibilidade, o atendimento aos prazos, a entrega dos relatórios, os quantitativos ativos e as ocorrências do período.

Indicador	Meta	Consequência preliminar
Disponibilidade mensal	$\geq 99,5\%$	Sem glosa
Disponibilidade	99,0% a $<99,5\%$	Glosa de 2% da mensalidade
Disponibilidade	98,0% a $<99,0\%$	Glosa de 5% da mensalidade
Disponibilidade	$<98,0\%$	Glosa de 10% da mensalidade, sem prejuízo de sanções
Atendimento no prazo	$\geq 90\%$	Sem glosa
Atendimento no prazo	80% a $<90\%$	Glosa de 5%
Atendimento no prazo	$<80\%$	Glosa de 10%



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

9.2. As glosas representam adequação do pagamento ao nível efetivamente entregue e não impedem sanções quando houver infração autônoma, reincidência ou prejuízo relevante.

9.3. O pagamento será efetuado após o recebimento mensal, ateste da fiscalização e apresentação da nota fiscal, observada a ordem cronológica e os procedimentos do CREA-PB. Erros ou pendências suspendem o prazo até saneamento, sem ônus para a Administração.

9.4. A nota fiscal será acompanhada da comprovação de regularidade. Constatada irregularidade, a contratada será notificada para regularização ou defesa, sem prejuízo do pagamento da parcela efetivamente executada, conforme a legislação aplicável.

9.5. Havendo controvérsia sobre quantidade, qualidade ou execução, será paga a parcela incontroversa, nos termos do art. 143 da Lei nº 14.133/2021.

9.6. Sobre os pagamentos incidirão as retenções tributárias legalmente devidas, respeitado o tratamento aplicável às optantes do Simples Nacional mediante comprovação.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1 executar integralmente o objeto e manter as condições de habilitação;

10.2 assumir custos de implantação, portabilidade, treinamento, suporte, tributos e demais despesas;

10.3 garantir responsabilidade ponta a ponta e coordenar terceiros envolvidos;

10.4 manter outorga ou vínculo regular com prestador autorizado para a parcela regulada;

10.5 proteger dados, gravações, configurações e credenciais;

10.6 comunicar incidentes, indisponibilidades e riscos relevantes imediatamente;

10.7 corrigir falhas, substituir componentes e manter atualizações durante a vigência;

10.8 fornecer relatórios mensais e evidências solicitadas pela fiscalização;

10.9 preservar sigilo e assinar termo de compromisso de segurança;

10.10 assegurar reversibilidade, portabilidade, exportação de dados e plano de saída ao término.

11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

11.1 fornecer informações, acessos autorizados e condições de rede necessárias;

11.2 designar gestor e fiscais e comunicar formalmente ocorrências;

11.3 disponibilizar os telefones IP existentes para inventário e testes;

11.4 aprovar plano, janelas, URA, mensagens e critérios de implantação;

11.5 atestar serviços conformes, aplicar glosas e efetuar pagamentos devidos;

11.6 gerir perfis internos, bases legais, transparência e solicitações relativas a dados pessoais.

12. SUBCONTRATAÇÃO, CONSÓRCIO E RESPONSABILIDADE

12.1. A subcontratação somente será admitida para parcela acessória ou regulada, quando autorizada no edital e no contrato, sem transferência da responsabilidade integral da contratada. Não será admitida subcontratação total.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

12.2. A participação em consórcio será definida no edital mediante justificativa da área competente. Em qualquer modelagem, deverá existir interlocução única e responsabilidade coordenada perante o CREA-PB.

13. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

13.1. O fornecedor será selecionado mediante procedimento de Dispensa Eletrônica, com fundamento no Art. 75, Inciso II, da Lei nº 14.133/2021, pelo critério de menor preço global do lote único, exigindo-se preços unitários compatíveis e atendimento integral às especificações.

13.2. A proposta deverá discriminar valores mensais e anuais dos ramais, canais, telefonista e URA, declarando que implantação, portabilidade, treinamento, suporte e demais custos estão incluídos.

13.3. A aceitabilidade observará o orçamento estimado, a exequibilidade, a compatibilidade dos unitários e a demonstração técnica da solução, sem exigência de marca.

13.4. Matriz de conformidade técnica

13.4.1. A proposta deverá ser acompanhada de matriz de conformidade que relacione cada requisito técnico deste Termo de Referência ao modo de atendimento pela solução ofertada, indicando, quando disponível, manual, ficha técnica, declaração do fabricante, endereço eletrônico oficial ou outro documento verificável.

13.4.2. A declaração genérica de atendimento não afastará a obrigação de demonstrar os requisitos solicitados em diligência ou durante a homologação. Material comercial não substituirá os testes de aceite.

13.4.3. A matriz deverá identificar, no mínimo, plataforma PABX, licenciamento dos 100 ramais, capacidade dos 30 canais, STFC, portabilidade, compatibilidade SIP e Yealink SIP-T19P E2, URA, telefonista, gravação, relatórios, segurança, continuidade, suporte e SLA.

14. HABILITAÇÃO TÉCNICA

14.1. A qualificação técnico-operacional será comprovada por um ou mais atestados emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, demonstrando execução satisfatória de serviços semelhantes em características, complexidade e riscos às parcelas relevantes do objeto.

14.2. Para as parcelas de maior relevância, será admitida a exigência dos seguintes quantitativos mínimos:

14.2.1 operação ou implantação de PABX IP em nuvem para, no mínimo, 50 ramais;

14.2.2 capacidade de, no mínimo, 15 chamadas ou canais simultâneos;

14.2.3 integração ou prestação de serviço de telefonia fixa/STFC.

14.3. Será permitido o somatório de atestados para alcançar os quantitativos, desde que, quando necessário para comprovar capacidade simultânea, os respectivos períodos de execução tenham sido concomitantes.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

14.4. Não será exigido que um único atestado reúna todas as funcionalidades, nem que tenha sido emitido por órgão público, em período recente, em localidade específica, com determinada marca ou com descrição idêntica ao objeto.

14.5. A licitante deverá indicar a prestadora responsável pelo STFC e comprovar que ela se encontra regularmente autorizada ou habilitada perante a Anatel, condição que deverá ser mantida durante toda a vigência.

14.6. Quando a parcela regulada for executada por parceira ou subcontratada admitida no edital, a contratada principal permanecerá integralmente responsável pela prestação, faturamento, suporte, SLA, portabilidade e solução de falhas, sem relação de cobrança separada com o CREA-PB.

14.7. A licitante apresentará declaração de compatibilidade com padrões SIP e com os telefones Yealink SIP-T19P E2, sujeita à validação por teste piloto e homologação.

14.8. A licitante deverá demonstrar estrutura de suporte compatível com o regime 24 x 7 x 365. Não serão exigidas certificações cumulativas de data center, segurança ou fabricantes sem justificativa específica.

14.9. A diligência poderá esclarecer documentos, confirmar sua autenticidade ou comprovar condição preexistente à data de apresentação da proposta, vedada a criação posterior de requisito material de habilitação.

15. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

15.1. O descumprimento sujeitará a contratada, assegurados contraditório e ampla defesa, às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e no instrumento convocatório, observadas natureza, gravidade, dano, vantagem auferida, antecedentes e proporcionalidade.

15.2. Atrasos na implantação, portabilidade ou correção poderão ensejar multa moratória definida no edital, limitada a percentual razoável do valor da parcela inadimplida, sem prejuízo de rescisão quando comprometida a finalidade da contratação.

16. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

16.1. O valor estimado é de **R\$ 3.360,00 mensais e R\$ 40.320,00** para 12 meses, correspondente à mediana de três referências recalculadas para 30 canais simultâneos.

Fornecedor	Total mensal	Total anual
Tely/Sitecnet	R\$ 3.157,63	R\$ 37.891,56
CANAL Direto	R\$ 3.360,00	R\$ 40.320,00
Ativa Telecom	R\$ 3.496,00	R\$ 41.952,00
Mediana	R\$ 3.360,00	R\$ 40.320,00

16.2. O orçamento estimado possui caráter público conforme decisão motivada da autoridade competente e disciplina do edital.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB **17. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

17.1. A despesa encontra previsão na conta 6.2.2.1.1.01.04.09.005 – Serviços de Informática. O documento de 28/07/2026 registra saldo orçamentário desbloqueado de R\$ 272.706,02.

17.2. A emissão do empenho e os exercícios posteriores observarão a disponibilidade efetiva, a classificação indicada pela área financeira e as normas orçamentárias do CREA-PB.

18. SUSTENTABILIDADE

18.1 reaproveitar os telefones IP tecnicamente compatíveis;

18.2 priorizar configuração e suporte remotos;

18.3 utilizar documentação e relatórios eletrônicos;

18.4 dimensionar recursos sem capacidade ociosa injustificada;

18.5 destinar adequadamente componentes substituídos e preservar a vida útil dos equipamentos.

19. RISCOS E CONTROLES PRINCIPAIS

Risco	Tratamento
Falha ou atraso na portabilidade	Plano detalhado, operação paralela, janela controlada e escalonamento.
Incompatibilidade dos telefones	Documentação SIP, inventário e piloto com Yealink SIP-T19P E2.
Indisponibilidade	Redundância, monitoramento, SLA, glosa e plano de continuidade.
Fraude telefônica	Perfis, limites, alertas, bloqueios, logs e resposta a incidentes.
Acesso indevido a gravações	MFA, menor privilégio, criptografia, auditoria e descarte.
Dependência do fornecedor	Padrões abertos, documentação, portabilidade e plano de saída.
Redução orçamentária	Monitoramento do saldo antes do empenho e de prorrogações.

20. DISPOSIÇÕES FINAIS

20.1. Integram este Termo de Referência, para todos os fins, o Estudo Técnico Preliminar, o Mapa de Riscos, a pesquisa de preços, o relatório de dimensionamento dos canais e os documentos de planejamento e disponibilidade orçamentária.

20.2. As omissões serão solucionadas conforme a Lei nº 14.133/2021, o edital, o contrato, os normativos internos do CREA-PB e as demais normas aplicáveis.

20.3. Transição e encerramento contratual

20.3.1. No encerramento, por término, substituição ou extinção contratual, a contratada deverá executar plano de saída destinado a preservar a continuidade do serviço e evitar dependência tecnológica.

20.3.1.1 entregar inventário atualizado da solução, numeração, ramais, filas, grupos, URA, rotas e configurações pertencentes ao CREA-PB;



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DA PARAÍBA - CREA-PB

20.3.1.2 exportar, em formato aberto ou amplamente utilizado, relatórios, registros, gravações ainda sujeitas à retenção e demais dados cuja entrega seja juridicamente cabível;

20.3.1.3 prestar apoio técnico e fornecer documentos e protocolos para nova portabilidade, sem retenção, cancelamento ou alteração da numeração;

20.3.1.4 revogar acessos administrativos e credenciais temporárias após validação do CREA-PB;

20.3.1.5 eliminar, após autorização e observado o dever legal de conservação, as cópias sob sua guarda e apresentar declaração de encerramento do tratamento;

20.3.1.6 manter a continuidade durante a transição pelo período e nas condições definidos pelo **CREA-PB** e pelo instrumento contratual.

21. APROVAÇÃO

21.1. Submete-se o presente Termo de Referência à apreciação e aprovação da autoridade competente.

João Pessoa, 11 De Setembro de 2026

Responsável	Função	Assinatura/Data
Francisco Edson Santiago Brasil Mat 225	Gerente TI	FRANCISCO EDSON SANTIAGO BRASIL:87448823434 Assinado digitalmente por FRANCISCO EDSON SANTIAGO BRASIL:87448823434 DN: C=BR, CN=FRANCISCO EDSON SANTIAGO BRASIL:87448823434, O=videoconferencia, email=edson@crea-pb.org.br Resolvido: Em nome do autor deste documento Localização: Data: 2026.09.11 15:52:28 -03'00' Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0
Paulo Laércio Vieira Júnior Mat 266	Assessor de Compras e Aquisições	PAULO LAERCIO VIEIRA JUNIOR:09253652462 Assinado digitalmente por PAULO LAERCIO VIEIRA JUNIOR:09253652462 DN: C=BR, CN=PAULO LAERCIO VIEIRA JUNIOR:09253652462, O=videoconferencia, email=laercio@crea-pb.org.br Resolvido: Em nome do autor deste documento Localização: Data: 2026.09.11 15:52:28 -03'00' Foxit PDF Reader Versão: 2025.3.0