

ESP-JUNTA TEC EST SAO PAULO-JUCESP

Estudo Técnico Preliminar 61/2025

1. Informações Básicas

Número do processo: 151.00013892/2025-14

2. Descrição da necessidade

O presente estudo refere-se à contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva do sistema de comunicação de voz, contemplando a infraestrutura de PABX IP atualmente em operação na instituição.

O objetivo é garantir a continuidade, confiabilidade e disponibilidade dos serviços de telefonia corporativa, que são essenciais para a comunicação interna e externa, bem como para o funcionamento regular das atividades administrativas e operacionais do órgão.

2.1 A contratação se justifica pela necessidade de:

- Suporte técnico especializado para solução de falhas e incidentes relacionados ao PABX IP;
- Manutenção preventiva da infraestrutura de comunicação de voz, visando minimizar a ocorrência de falhas;
- Atualizações de software e firmware dos equipamentos e sistemas que compõem o PABX IP;
- Atendimento técnico conforme níveis de serviço estabelecidos (SLA), com prazos adequados à criticidade do serviço.

2.2 O objeto da contratação não foi previsto no Plano de Contratações Anual, nos termos do Decreto estadual nº 67.689, de 3 de maio de 2023, porque o contrato atual tem vigência máxima de 48 meses e houve alteração de escopo na nova contratação com supressão de alguns itens devido a obsolescência dos mesmos.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Secretaria Executiva de Tecnologia da Informação	Marcelo de Oliveira

4. Necessidades de Negócio

4.1 Garantir a continuidade e eficiência das comunicações institucionais, assegurando a operacionalidade ininterrupta do sistema de comunicação de voz, que é essencial para o funcionamento diário da instituição, permitindo o atendimento interno e externo de forma ágil, eficiente e segura.

4.2 A indisponibilidade ou falhas recorrentes nesse sistema impactam diretamente na produtividade dos servidores, na prestação de serviços ao cidadão e na efetividade das ações institucionais.

A Contratada deverá minimizar riscos operacionais relacionados à falha nos sistemas de voz, reduzindo a ocorrência de falhas que possam comprometer a comunicação entre unidades, órgãos parceiros e o público externo, afetando negativamente os serviços prestados pela instituição.

4.3 Assim, o negócio necessita de uma solução que assegure:

- Atendimento ágil a incidentes e falhas de sistema (com prazos de resposta e solução adequados);
- Monitoramento contínuo e manutenção preventiva da solução de voz;
- Apoio técnico especializado para configuração, diagnóstico e atualização do sistema;
- Atendimento de exigências de segurança, confiabilidade e sigilo nas comunicações;
- Evolução tecnológica da infraestrutura de comunicação, sempre que necessário;
- Atendimento aos princípios da eficiência e economicidade, assegurando a manutenção da infraestrutura existente por empresa especializada, buscando racionalizar recursos públicos, com foco na eficiência técnica e financeira da solução contratada;
- Preservação dos investimentos realizados na infraestrutura tecnológica existente, mantendo a infraestrutura já implantada e plenamente funcional, evitando a necessidade de substituição ou migração tecnológica, o que geraria custos adicionais e impacto operacional.

5. Necessidades Tecnológicas

5.1 Compatibilidade com a infraestrutura existente

A solução contratada deve ser plenamente compatível com a infraestrutura de PABX IP atualmente em operação, cuja tecnologia e arquitetura são de titularidade da empresa Dígito. Isso inclui hardware, software, licenciamento, configuração e demais componentes tecnológicos específicos da plataforma.

5.2 Manutenção preventiva e corretiva certificada

A contratada deve realizar manutenções preventivas periódicas, de acordo com os padrões do fabricante, bem como ações corretivas imediatas, visando garantir a alta disponibilidade, confiabilidade e segurança da comunicação institucional.

A manutenção técnica preventiva contempla os serviços efetuados para manter os equipamentos funcionando em condições normais, tendo como objetivo diminuir as possibilidades de paralisação, compreendendo: manutenção do bom estado de conservação, substituição ou reparo de pequenos componentes que comprometam o bom funcionamento, modificações necessárias com objetivo de atualização dos aparelhos, limpeza, regulagem, inspeção, calibração e simulação de testes mecânicos e eletroeletrônicos em todo sistema interno e externo, entre outras ações que garantam que o conjunto dos equipamentos esteja em permanente condição de operação. Dentre as atividades a serem desempenhadas encontram-se:

- Verificar o estado geral de conservação e desempenho dos equipamentos por ocasião da troca de peças ou manutenção/atualização dos softwares;
- Monitorar o desempenho dos equipamentos por ocasião do inventário mensal, em conformidade com o Manual de Operações de acordo com a recomendação do fabricante, bem como providenciar a substituição de peças ou dos equipamentos inteiros sempre que for necessário;
- Providenciar a atualização dos softwares sempre que necessário.

A Manutenção Técnica Preventiva deve ser feita até 02 (duas) vezes ao ano, pela contratada com a ciência de um funcionário da Contratante, apresentando relatório com os serviços executados e quaisquer irregularidades constatadas.

O relatório deverá estar assinado pelo preposto da contratada que efetuou a manutenção e assinado pelo representante da Contratante e posteriormente anexado junto à nota fiscal mensal, para efeito de pagamento.

Quando referir-se a manutenção corretiva, deverá ser apresentada ordem de serviços, que será devidamente assinada pelo preposto da contratada e pelo representante da contratante.

Caso o equipamento de propriedade da Contratante necessite ser consertado nas dependências da contratada, a Contratante deverá emitir um Termo de Retirada de equipamento, com a descrição do equipamento (número de série, modelo e número de patrimônio) o motivo da retirada, bem como os dados do preposto da empresa que está retirando o equipamento e a data de previsão de retorno do mesmo.

A manutenção corretiva deverá ser realizada em todos os equipamentos e sistemas descritos neste memorial, sempre que necessário para substituição de um componente do equipamento por desgaste ou quebra do mesmo, ou para a solução de problemas de instalação dos softwares.

A contratada deverá realizar a manutenção corretiva mediante solicitação da Contratante através de número de Central de Atendimento que deverá ser fornecida pela contratada nível de acordo de serviço.

Caso o aparelho ou acessórios não tenham conserto, a empresa contratada deverá emitir um laudo técnico informando a impossibilidade da sua manutenção.

A contratada deverá arcar com todos os custos de transporte e também aqueles decorrentes de acidentes e avarias na movimentação dos equipamentos entre localidades e entre as dependências da contratada e do Contratante.

A contratada deverá assumir integral e absoluta responsabilidade pelos equipamentos, desobrigando o Contratante de qualquer ônus, encargos, deveres e responsabilidade por defeitos, vícios aparentes ou ocultos, ou funcionamento insatisfatório dos aludidos bens e acidentes, exceto nos casos em que ficar comprovado o mau uso por parte dos usuários como causa de tais problemas.

A contratada deverá providenciar a imediata reposição de equipamentos que estejam indisponíveis, seja por manutenção preventiva, seja por manutenção corretiva, avarias ou acidentes, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

A contratada deverá arcar com as despesas relativas à troca e destinação final de acessórios e eventuais peças de reposição, necessários ao fiel cumprimento do objeto contratado.

5.3 Atendimento

A empresa contratada deverá disponibilizar canais para abertura de ocorrências, com o fabricante da solução e consigo mesma, através de no mínimo dois canais: Internet e via central telefônica.

O Atendimento será de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 19:00 horas, estendendo-se até a sua conclusão, para restabelecimento do funcionamento de qualquer um dos itens que compõe a solução do Sistema Comunicação de Voz, com ou sem aplicação de material e eventualmente aos finais de semana, quando detectada indisponibilidade de alguns dos itens que compõe a solução pela Contratante.

5.4 Acordo do Nível mínimo de Serviços

Quando houver necessidade de chamado para efetuar a manutenção corretiva ou suporte técnico, a contratada deverá atender os prazos estabelecidos na tabela abaixo:

As prioridades de atendimento serão classificadas da seguinte maneira:

Prioridade	Descrição	Prazo* para início de atendimento
Prioridade 1	Software ou Hardware sem condições de funcionamento, onde o problema provoque a indisponibilidade total do sistema ou solução. Categoria: Inoperante/Emergencial	2 horas após abertura do chamado.
Prioridade 2	Falha parcial de qualquer elemento relacionado a estrutura da solução que ocasione a indisponibilidade das informações para os operadores do sistema e que afetem acima de 50% do sistema ou solução. Categoria: Parcialmente inoperante/Urgente	4 horas após abertura do chamado.
Prioridade 3	Falha parcial de qualquer elemento relacionado a estrutura da solução, sendo uma condição pontual e que não comprometa a operação do sistema ou solução. Categoria: Contornável/Normal	8 horas após abertura do chamado.
Prioridade 4	Dúvida ou questionamento sobre funcionalidade da solução. Categoria: Consulta	24 horas após abertura do chamado.

*O prazo será contabilizado dentro do horário contratual.

5.5 Suporte Técnico

Entende-se por SUPORTE TÉCNICO, o apoio da contratada, presencial ou remoto, a Contratante dos equipamentos e softwares, com o objetivo de esclarecer dúvidas quanto à operação dos mesmos ou de orientação para que os usuários possam solucionar problemas que não requeiram a presença de técnicos da contratada.

A contratada deverá prestar suporte em regime 8x5 (8 horas por dia durante cinco dias úteis da semana) e eventualmente aos finais de semana mediante a agendamento prévio ou chamado emergencial.

Deverá ser prestado suporte técnico aos usuários, relativo aos equipamentos e softwares, sem custo adicional em relação ao preço contratado.

A contratada deverá prestar o suporte técnico e a manutenção em horário comercial, para atendimento aos usuários, equipamentos e softwares locados.

5.6 Supervisão

A contratada deverá indicar 01 (um) preposto que será o responsável por todas as ações administrativas da prestação de serviço, tais como, realização de inventário, controle de manutenção e de limpeza dos equipamentos, emissão de relatórios gerenciais etc.

5.7 Segurança da informação

Os serviços prestados devem seguir protocolos rígidos de segurança da informação, de forma a garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade das comunicações realizadas pela instituição. O acesso aos equipamentos e sistemas deve ser controlado, monitorado e registrado.

5.8 Continuidade operacional

A solução deve garantir a continuidade dos serviços de voz sem interrupções significativas, inclusive com planos de contingência em caso de falhas críticas. A empresa contratada deve estar apta a prestar atendimento em regime de urgência.

5.9 Atualização tecnológica e correções

Deve haver previsão de atualizações de software, patches de segurança e correções recomendadas pelo fabricante, com garantia de suporte contínuo durante toda a vigência contratual.

5.10 Metodologias e processos padronizados

Os serviços deverão ser prestados com base em boas práticas de gestão de serviços de TI, com registro e controle de chamados, indicadores de desempenho e relatórios técnicos periódicos.

5.11 Equipe técnica certificada e qualificada

A contratada deve disponibilizar equipe técnica certificada na tecnologia Dígitro, com experiência comprovada e capacidade de atuação conforme os níveis de serviço estabelecidos.

5.12 Equipamentos abrangidos

Hardware e software diversos a serem listados no Termo de Referência.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

6. Além das necessidades já apresentadas, a pretendida contratação de TIC se apoia nos seguintes requisitos, considerados necessários e suficientes para assegurar a adequação da contratação às necessidades da instituição:

6.1 Compatibilidade com a infraestrutura existente

A solução deve ser totalmente compatível com a infraestrutura de rede, equipamentos e ambiente lógico já implantado, evitando retrabalho, adaptações e riscos técnicos.

6.2 Continuidade do suporte oficial

A contratação garantirá que os serviços sejam prestados por empresa autorizada ou credenciada pelo fabricante, assegurando acesso a atualizações, correções e suporte especializado, conforme as políticas da solução de PABX IP.

6.3 Atendimento aos requisitos de segurança da informação

A solução deve seguir os princípios da confidencialidade, integridade e disponibilidade, conforme os normativos da administração pública, incluindo a Instrução Normativa SGD/ME nº 1/2019 e a Estratégia de Governança Digital.

6.4 Capacidade técnica do fornecedor

A empresa prestadora deve possuir equipe técnica especializada para a prestação dos serviços.

6.5 Atendimento a níveis de serviço (SLA)

A solução deverá prestar os atendimentos de forma ágil para diferentes níveis de criticidade, garantindo a confiabilidade do atendimento técnico e a continuidade do serviço

6.6 Facilidade de gestão e acompanhamento

A solução deverá permitir o monitoramento técnico e a geração de relatórios periódicos, facilitando o acompanhamento do desempenho do sistema, a análise de indicadores e a tomada de decisões por parte da equipe de TIC

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

7.1 Os serviços de manutenção, suporte e monitoramento serão realizados de acordo com os quantitativos que seguem abaixo que correspondem a infraestrutura de PABX IP atualmente em operação na instituição.

As quantidades foram definidas de acordo com histórico dos serviços executados no contrato anterior.

Hardware	
2	Microcomputador - Servidor Dígitro - Matriz VoIP
2	Microcomputador - Servidor Dígitro - PABX IP
5	Microcomputador - Servidor Dígitro - T6
2	Microcomputador - Servidor Dígitro - UG IP
4	Módulo InterConnect
2	Servidor TTS/Reconhecimento de Voz padrão 19
25	Headset USB
Software	
50	Canal(is) de gravação simultâneos no Record Advanced com gravação de tela
1	Gerenciador do Record Advanced
4	Interface(s) de Gerenciamento do Record adicional(is)
360	Caixas Postais de Voz c/mensagem anexada no e-mail
20	Canais adicionais para acesso ao Correio de Voz
120	Canais de Voz sobre IP - SIP para interligação interna
1	Dualidade de BD
1	Dualidade de matriz
1	Dualidade de Processamento
1	Gateway de voz Premium
1	Gerenciador PABX IP
1	Habilitação de VoIP Manager DUAL
1	Licença de Software PABX - Configuração
1	Licença do sfw Fixação de Operadora (máx. 10 destinos)
1	Licença para PABX - Operação

1	Recepcionista Digital (5 opções de 1 nível)
1	Software de Tarifação e Análise de Bilhetes - Tarifone WEB
1	Software para encaminhamento de chamadas
4	Sala(s) de Conferência
25	Dispositivos Interact Power Dialer com recurso CPD
25	Interact - Mídia Chat
110	Licença de Chat Client
25	Interact - Mídia E-Mail
25	Interact - Mídia Voz
25	Licença de PA Interact
6	Licença de Interact Manager
50	Habilitações de TTS (somente a função)
50	Habilitações de URA - Persona IP
500	Licenças de uso para Ramais IP
120	Troncos Digitais

8. Levantamento de soluções

8.1 Sob a prospecção e análise das alternativas possíveis de soluções que atendam aos requisitos específicos, foram analisadas contratações similares feitas por outros órgãos e entidades, conforme demonstrado abaixo:

Órgão / UASG	Modalidade	Id da Contratação	Objeto
SECRET.DE ESTADO DA SEG.DEFESA E CIDADANIA-RO - 925986	Inexigibilidade - Art.74 caput	04793055000157-1-000001/2025	Contratação de Empresa para Serviço de Suporte Técnico com Manutenção Preventiva e Corretiva e Serviço de Atualização de Software da Plataforma de Comutação Digital Dígito
DEPARTAMENTO MUN.DE ÁGUA ESGOTO DE UBERLÂNDIA - 926287	Inexigibilidade - Art 74, I	25769548000121-1-000005/2025	A contratação de empresa Especializada na Prestação de Serviços de Manutenção Preventiva e Corretiva em Central Telefônica, marca DIGITRO TECNOLOGIA S.A, modelo NGC Evolution E1 - NS 717187 - OP 1132/2016
925125 - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO/MA - 925125	Inexigibilidade - Art 74, I	05288790000176-1-000072/2025	CONTRATAÇÃO DA EMPRESA DÍGITRO TECNOLOGIA S.A., POR INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO, CONFORME PREVÊ O ART. 74, INCISO III, DA LEI Nº 14.133/2021, EM RAZÃO DE SER FORNECEDORA EXCLUSIVA

Após pesquisa realizada no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, ficou demonstrado que esse modelo já é amplamente adotado em contratações similares realizadas por diferentes órgãos públicos, evidenciando sua viabilidade e aderência às melhores práticas do setor.

Além disso, de acordo com o Atestado Nº: **0353/C/25** emitido pela **ABINEE – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA ELÉTRICA E ELETRÔNICA** (www.abinee.org.br) a empresa **DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.** efetua, com exclusividade no País, serviços de reparo, assistência técnica, manutenção e ampliação até a capacidade máxima prevista em projeto do seguinte produto de sua marca e linha de fabricação, instalado em clientes para os produtos DÍGITRO abaixo indicados:

- Central privada de comutação telefônica, modelos BXS Evolution, BXS Comp@CT, NGC Corporate, NGC Evolution, NGC Office, NGC VoIP Manager, NGC Interconnect, NGC Office Lite, marca DÍGITRO.

Dessa forma, a presente contratação atende aos requisitos técnicos e operacionais estabelecidos, assegurando que o serviço contratado seja prestado com qualidade, continuidade e alinhamento às diretrizes governamentais.

9. Análise comparativa de soluções

9.1 Neste caso, não se aplica a análise comparativa entre soluções alternativas, tendo em vista que a contratação refere-se a uma plataforma específica, cujo fornecimento é realizado com exclusividade pela Dígítro Tecnologia S.A.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

10.1 Neste caso, não se aplica o registro de soluções consideradas inviáveis, tendo em vista que a contratação refere-se a uma plataforma específica, cujo fornecimento é realizado com exclusividade pela Dígítro Tecnologia S.A.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

11.1 Neste caso, não se aplica a análise comparativa de custos (TCO), tendo em vista que a contratação refere-se a uma plataforma específica, cujo fornecimento é realizado com exclusividade pela Dígítro Tecnologia S.A.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

12.1 A solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) a ser contratada será a DÍGITRO TECNOLOGIA S. A, pois a sua escolha fundamenta-se:

- Na exclusividade do fabricante Dígítro para fornecimento dos equipamentos, prestação de serviços de suporte técnico e manutenção preventiva e corretiva do sistema de comunicação de voz, contemplando a infraestrutura de PABX IP atualmente em operação na instituição;
- A Contratada é a única no mercado autorizada a comercializar e prestar suporte técnico para os equipamentos da Central privada de comutação telefônica da marca Dígítro conforme Atestado de Exclusividade emitido pelo fabricante e documentação técnica que demonstra inviabilidade de competição por outro fornecedor;
- A contratação direta assegura a continuidade operacional da telefonia, pois permite a compatibilidade entre os novos equipamentos e os já existentes na estrutura organizacional;
- A empresa escolhida demonstra capacidade técnica comprovada por atestados de fornecimento e instalação de soluções similares em outras organizações públicas e privadas.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 128.473,08

13.1 O valor total da contratação é de R\$ 128.473,08 (cento e vinte e oito mil, quatrocentos e setenta e três reais e oito centavos), considerando o período de 12 meses.

Hardware		
2	Microcomputador - Servidor Dígitro - Matriz VoIP	R\$ 374,37
2	Microcomputador - Servidor Dígitro - PABX IP	R\$ 280,77
5	Microcomputador - Servidor Dígitro - T6	R\$ 802,23
2	Microcomputador - Servidor Dígitro - UG IP	R\$ 374,37
4	Módulo InterConnect	R\$ 1.925,37
2	Servidor TTS/Reconhecimento de Voz padrão 19	R\$ 701,95
25	Headset USB	R\$ 534,83
Software		
50	Canal(is) de gravação simultâneos no Record Advanced com gravação de tela	R\$ 288,80
1	Gerenciador do Record Advanced	
4	Interface(s) de Gerenciamento do Record adicional(is)	
360	Caixas Postais de Voz c/mensagem anexada no e-mail	R\$ 2.346,45
20	Canais adicionais para acesso ao Correio de Voz	
120	Canais de Voz sobre IP - SIP para interligação interna	
1	Dualidade de BD	
1	Dualidade de matriz	
1	Dualidade de Processamento	
1	Gateway de voz Premium	
1	Gerenciador PABX IP	
1	Habilitação de VoIP Manager DUAL	
1	Licença de Software PABX - Configuração	
1	Licença do sfw Fixação de Operadora (máx. 10 destinos)	
1	Licença para PABX - Operação	

1	Recepcionista Digital (5 opções de 1 nível)	
1	Software de Tarifação e Análise de Bilhetes - Tarifone WEB	
1	Software para encaminhamento de chamadas	
4	Sala(s) de Conferência	
25	Dispositivos Interact Power Dialer com recurso CPD	R\$ 1.803,42
25	Interact - Mídia Chat	
110	Licença de Chat Client	
25	Interact - Mídia E-Mail	
25	Interact - Mídia Voz	
25	Licença de PA Interact	
6	Licença de Interact Manager	
50	Habilitações de TTS (somente a função)	R\$ 668,53
50	Habilitações de URA - Persona IP	
500	Licenças de uso para Ramais IP	R\$ 391,08
120	Troncos Digitais	R\$ 213,92
Valor Total do Suporte Mensal		R\$ 10.706,09

14. Justificativa técnica da escolha da solução

14.1 A escolha da solução baseia-se na necessidade de garantir a continuidade do suporte técnico e da manutenção da infraestrutura atual de comunicação de voz baseada em PABX IP, que é essencial para o funcionamento das atividades administrativas e operacionais do órgão.

14.2 Trata-se de uma solução proprietária, cuja manutenção e atualização devem ser realizadas pelo fabricante, conforme as exigências técnicas e contratuais do sistema atualmente em operação. Isso se deve à:

- Dependência de conhecimentos técnicos específicos da arquitetura da solução;
- Necessidade de acesso a componentes, softwares, licenças e firmwares restritos;
- Garantia da integridade e continuidade da operação do ambiente de voz, sem riscos de incompatibilidades ou perda de suporte oficial.

14.3 A escolha da manutenção da plataforma atual — ao invés da migração para uma nova solução — também se justifica tecnicamente por:

- Eliminar o risco de interrupção dos serviços de comunicação, que são críticos para a atividade institucional;
- Evitar custos adicionais significativos com aquisição de nova infraestrutura, licenças e serviços de implantação;
- Preservar os investimentos já realizados pelo órgão na aquisição e implementação da atual solução de PABX IP;
- Assegurar suporte técnico especializado, com acesso direto aos recursos e atualizações disponibilizados pelo fabricante.

14.4 Portanto, a contratação da empresa Digitro representa a única alternativa tecnicamente adequada para atender às necessidades do órgão, garantindo confiabilidade, eficiência, continuidade operacional e economicidade.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

15.1 A escolha da presente solução se justifica economicamente por representar a alternativa mais vantajosa do ponto de vista financeiro para a Administração, considerando o cenário atual da infraestrutura de comunicação de voz da instituição, além de apresentar uma redução de R\$ 6.951,03/mês em relação ao contrato atual cujo pagamento mensal é de R\$ 17.657,12/mês. Com o novo contrato o valor passará a ser R\$ 10.706,09/mês.

A redução é devido à exclusão dos seguintes itens descontinuados da prestação de serviços:

- 04 Combiner (Multiplexador) 8.1;
- 01 Gabinete 19" para Smartcell IP;
- 04 Interfaces Ethernet Gigabit PCI-E;
- 16 Smartcell IP (com 02 interfaces cada);
- 470 Telefones IP Phone 03 Plus;
- 470 Fontes PoE Gigabit (Power Over Ethernet);
- 30 Telefones IP com videoconferência;
- 50 Licenças de ramal celular;
- 25 FaleWEB;
- 1 Sistema de Ouvidoria;
- 6 Usuários adicionais - Ouvidoria .

15.2 A contratação visa a continuidade dos serviços de suporte técnico e manutenção da plataforma de PABX IP já implantada e em pleno funcionamento, evitando a necessidade de substituição da solução tecnológica existente, o que acarretaria:

- Custos elevados com aquisição de novos equipamentos e licenças;
- Despesas com serviços de migração, instalação e configuração de nova solução;
- Necessidade de capacitação de equipes técnicas e usuários, gerando impacto adicional no orçamento;
- Perda de investimento já realizado na atual infraestrutura de comunicação.

15.3 Dessa forma, a contratação proposta apresenta-se como economicamente justificável, por assegurar:

- A continuidade de um serviço crítico com custo previsível e controlado;
- A maximização do aproveitamento do investimento público já realizado;
- A eliminação de gastos adicionais com migração de plataforma;
- A redução de riscos operacionais e financeiros relacionados a soluções alternativas.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

16. A contratação dos serviços de suporte técnico e manutenção da solução de PABX IP trará uma série de benefícios para a instituição, tanto do ponto de vista operacional quanto estratégico. Dentre os principais benefícios esperados, destacam-se:

16.1 Garantia de continuidade operacional

- Manutenção ininterrupta dos serviços de comunicação de voz, fundamentais para o funcionamento interno e o atendimento ao público;
- Redução do risco de falhas críticas e interrupções que comprometam as atividades institucionais.

16.2 Atendimento especializado e com respaldo do fabricante

- Prestação de serviços por equipe técnica capacitada e autorizada pelo fabricante da solução;
- Acesso a atualizações oficiais, correções de segurança e suporte especializado, garantindo a integridade da plataforma.

16.3 Preservação do investimento público

- Maximização do uso da infraestrutura já adquirida e implantada;
- Evita gastos com aquisição de nova solução e com migração tecnológica desnecessária.

16.4 Melhoria na gestão e monitoramento do ambiente

- Emissão de relatórios técnicos periódicos que permitirão maior controle sobre o desempenho do sistema;
- Apoio na identificação de gargalos, melhorias e oportunidades de otimização da comunicação de voz.

16.5 Atendimento a requisitos legais e normativos

- Conformidade com as diretrizes de segurança da informação e continuidade dos serviços de TIC estabelecidos pelo governo federal;
- Atendimento aos princípios da economicidade e eficiência previstos na Lei nº 14.133/2021.

16.6 Redução de riscos operacionais e financeiros

- Diminuição de custos decorrentes de falhas ou intervenções não autorizadas;

- Maior previsibilidade nos gastos com manutenção e suporte.

17. Providências a serem Adotadas

17 Até o presente momento da elaboração deste Estudo Técnico Preliminar, a área técnica demandante não identificou providências necessárias a serem adotadas

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

Após o estudo preliminar realizado por esta equipe, e considerando todo o exposto, deve-se reconhecer que a contratação pretendida é perfeitamente viável, necessária e econômica, tendo em vista que a solução está implantada, funcionando adequadamente, e atende às necessidades de comunicação da instituição.

19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

MARCELO DE OLIVEIRA

Secretario Executivo



Assinou eletronicamente em 21/08/2025 às 11:00:03.

REGINA KEIKO KITA KURIMOTO

Diretora Executiva



Assinou eletronicamente em 21/08/2025 às 10:55:45.