



TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 008/2026

Interessado: SAMU 192/CISCENO – Consórcio Intermunicipal de Saúde para Gerenciamento do SAMU Macrorregional Centro-Norte de Goiás

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviço contínuo de telecomunicações na modalidade de Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, com fornecimento de tronco digital E1 e/ou solução baseada em SIP, com capacidade para múltiplos canais simultâneos de voz, incluindo dupla abordagem (redundância física e/ou lógica), destinado ao atendimento das demandas operacionais do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192, no âmbito do Consórcio Público Intermunicipal de Saúde para Gerenciamento do SAMU Macrorregional Centro-Norte de Goiás – CISCENO.

A solução deverá ser projetada para ambiente de missão crítica, com ênfase no recebimento, tratamento e encaminhamento de chamadas de urgência por meio do tridígito 192, assegurando elevados níveis de disponibilidade, confiabilidade, continuidade e qualidade na comunicação entre a população e a Central de Regulação.

O objeto compreende, de forma integrada:

I – Fornecimento, instalação, configuração, ativação e manutenção de tronco digital E1 e/ou solução equivalente baseada em SIP, com quantidade de canais compatível com a demanda operacional da Central de Regulação;

II – Implementação de solução com dupla abordagem, por meio de rotas distintas, enlaces redundantes e/ou centrais independentes, com o objetivo de eliminar ponto único de falha (*single point of failure*) e assegurar a continuidade do serviço;

III – Disponibilização de serviço de telefonia fixa com realização de chamadas locais e de longa distância nacional (LDN) ilimitadas, destinadas a terminais fixos e móveis de todas as operadoras, sem restrições de uso;



IV – Garantia de recebimento de chamadas originadas do tridígito 192, observadas as normas e prazos regulatórios aplicáveis, com tratamento prioritário, baixa latência e elevada taxa de completamento de chamadas;

V – Fornecimento, quando aplicável, de todos os equipamentos necessários ao funcionamento da solução (gateways, interfaces E1, placas, conversores ou equivalentes), em regime de comodato, devidamente instalados e configurados;

VI – Integração com a infraestrutura existente da Central de Regulação, incluindo PABX, sistemas de atendimento, gravação de chamadas e plataformas de despacho;

VII – Prestação de suporte técnico especializado em regime ininterrupto (24 horas por dia, 7 dias por semana), com monitoramento contínuo, atuação proativa e tempestiva resolução de falhas;

VIII – Garantia de níveis mínimos de qualidade e desempenho, a serem definidos por meio de Acordo de Nível de Serviço (SLA), incluindo parâmetros de disponibilidade, taxa de completamento de chamadas, tempo de resposta e tempo de recuperação.

A contratação tem por finalidade assegurar comunicação telefônica contínua, segura e de alta confiabilidade, essencial ao funcionamento das atividades do SAMU 192, contribuindo diretamente para a efetividade do atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência, bem como para a proteção da vida e da saúde da população atendida.

Destaca-se que o objeto encontra-se em conformidade com os princípios da Administração Pública, notadamente os da legalidade, eficiência, continuidade do serviço público, economicidade e planejamento, bem como com as diretrizes estabelecidas na Lei nº 14.133/2021, especialmente no que se refere à adequada definição do objeto e à busca da solução mais vantajosa para a Administração.

1.1 – DESCRIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

Conforme Solicitação de Compras, parte integrante e inseparável deste Termo de Referência.

A contratação será estruturada em lote único, contemplando solução completa de telefonia fixa digital em ambiente de missão crítica, conforme especificações abaixo:

LOTE 01 – SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA (STFC – TRONCO DIGITAL E1/SIP)

Item	Descrição	Unid.	Qtde.	Valor Mensal	Valor Anual
1	<p>Prestação de serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), com fornecimento de Entroncamento Digital E1 ou solução SIP, com capacidade mínima de 30 (trinta) canais simultâneos de voz, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Franquia ilimitada para chamadas locais e de longa distância nacional (LDN), destinadas a terminais fixos e móveis de todas as operadoras (VC1, VC2 e VC3); • Disponibilização de, no mínimo, 50 (cinquenta) ramais DDR (Discagem Direta a Ramal); • Serviço vinculado ao tridígito 192, observadas as normas regulatórias aplicáveis; • Implementação obrigatória de dupla abordagem, por meio de rotas distintas, enlaces redundantes e/ou centrais independentes, visando alta disponibilidade e eliminação de ponto único de falha; • Integração com a infraestrutura existente da Central de Regulação (PABX e sistemas de atendimento); • Operação em regime contínuo 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana; • Garantia de alta disponibilidade, qualidade de voz e elevada taxa de completamento de chamadas; • Monitoramento contínuo, suporte técnico especializado e manutenção preventiva e corretiva. 	Mês	12		
2	<p>Serviço de instalação, ativação, configuração e habilitação da solução de telefonia, incluindo todos os recursos necessários à plena operação (infraestrutura, interligações, testes e integração com sistemas existentes), em parcela única.</p>	Serviço	1		

VALOR TOTAL DO LOTE: _____

1.2 ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS COMPLEMENTARES

Para fins de execução contratual, deverão ser observados, cumulativamente, os seguintes requisitos:



I – Capacidade e desempenho

1. Mínimo de 30 (trinta) canais simultâneos ativos, por meio de tronco digital E1 (2 Mbps) e/ou solução equivalente baseada em SIP;
2. Possibilidade de expansão futura da capacidade, conforme demanda operacional do serviço;
3. Suporte a elevado volume de chamadas simultâneas, compatível com ambiente de urgência e emergência (tridígito 192);

II – Redundância e alta disponibilidade

1. Implementação obrigatória de dupla abordagem (*dual homing*), por meio de rotas distintas;
2. Utilização de enlaces físicos e/ou lógicos independentes;
3. Garantia de continuidade do serviço em caso de falha de um dos enlaces;
4. Eliminação de ponto único de falha (*single point of failure*), assegurando alta disponibilidade;

III – Integração e compatibilidade

1. Compatibilidade com PABX existente (analógico, digital ou IP);
2. Integração com sistemas de atendimento, gravação de chamadas e regulação médica;
3. Suporte a sinalização padrão (ISDN PRI, R2 digital, SIP ou equivalente), garantindo interoperabilidade com a rede pública de telecomunicações;

IV – Qualidade do serviço

1. Baixa latência e adequada qualidade de voz, compatível com serviços de emergência;
2. Elevada taxa de completamento de chamadas;
3. Estabilidade operacional, com mínima ocorrência de quedas ou interrupções;

V – Numeração e funcionalidade

1. Disponibilização mínima de 50 (cinquenta) números DDR (Discagem Direta a Ramal);
2. Identificação de chamadas (CLI – *Calling Line Identification*);
3. Possibilidade de ampliação da numeração, conforme necessidade da CONTRATANTE;

VI – Infraestrutura e equipamentos



1. Fornecimento de todos os equipamentos necessários ao funcionamento da solução (interfaces, gateways, placas ou equivalentes);
2. Instalação completa até o ponto de entrega definido (rack da CONTRATANTE);
3. Disponibilização dos equipamentos em regime de comodato, quando aplicável;

VII – Operação e suporte

1. Monitoramento contínuo do serviço, com acompanhamento proativo;
2. Prestação de suporte técnico especializado em regime ininterrupto (24x7);
3. Atendimento prioritário para falhas críticas, considerando a essencialidade do serviço prestado;

1.3 JUSTIFICATIVA TÉCNICA DO MODELO ADOTADO

A adoção de solução baseada em tronco digital E1 e/ou tecnologia equivalente em SIP, associada à implementação de dupla abordagem, justifica-se pela necessidade de garantir elevados níveis de desempenho, confiabilidade e continuidade na prestação do serviço de telecomunicações destinado ao SAMU 192.

O modelo proposto permite:

1. Atendimento simultâneo de elevado volume de chamadas emergenciais, compatível com a demanda operacional da Central de Regulação;
2. Continuidade de serviço público essencial, em observância ao princípio da continuidade administrativa;
3. Redução de riscos operacionais decorrentes de falhas de enlace ou indisponibilidade de infraestrutura;
4. Maior confiabilidade e estabilidade na comunicação entre a população e o serviço de urgência;
5. Flexibilidade tecnológica, evitando dependência exclusiva de um único padrão (E1), mediante possibilidade de utilização de soluções SIP;
6. Conformidade com os princípios da eficiência, economicidade, planejamento e modernização tecnológica, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

2 – JUSTIFICATIVA

2.1 Contextualização e relevância institucional



O Consórcio Público Intermunicipal de Saúde para Gerenciamento do SAMU Macrorregional Centro-Norte de Goiás – CISCENO tem como finalidade a prestação de serviço público essencial de atendimento pré-hospitalar móvel de urgência e emergência, por meio do SAMU 192 Regional, abrangendo 60 (sessenta) municípios consorciados, com população estimada em aproximadamente 1.139.632 habitantes, apoiados por 33 (trinta e três) bases descentralizadas estrategicamente distribuídas.

Nesse contexto, a Central de Regulação instalada em Anápolis/GO constitui o núcleo operacional responsável pelo recebimento, triagem, regulação médica e despacho de ocorrências, desempenhando papel fundamental na efetividade das políticas públicas de saúde e na preservação da vida.

2.2 Criticidade da comunicação telefônica – Tridígito 192

A prestação do serviço de urgência e emergência encontra-se intrinsecamente vinculada à comunicação telefônica por meio do tridígito 192, constituindo este o principal canal de acesso da população ao sistema de atendimento.

Dessa forma, é imprescindível que todas as chamadas originadas nos municípios consorciados sejam direcionadas de forma eficiente, contínua e com elevado grau de confiabilidade à Central de Regulação, assegurando:

- a) Atendimento imediato das ocorrências;
- b) Redução do tempo-resposta;
- c) Efetividade na triagem e despacho das equipes;
- d) Segurança da informação e confiabilidade das comunicações.

Eventuais falhas, indisponibilidades ou degradações no serviço de telecomunicações podem comprometer diretamente o atendimento à população, configurando risco concreto à vida e à saúde dos usuários do Sistema Único de Saúde.

2.3 Necessidade da solução técnica – Tronco Digital E1 e/ou SIP

A contratação de serviços de telefonia fixa com fornecimento de tronco digital E1 e/ou solução tecnológica baseada em SIP justifica-se pela necessidade de prover uma infraestrutura de comunicação robusta, escalável e compatível com ambientes de missão crítica.

A solução adotada visa assegurar:



- a) Alta capacidade de atendimento simultâneo de chamadas, compatível com a demanda operacional do SAMU;
- b) Comunicação estável, com qualidade adequada de voz e baixa latência;
- c) Integração eficiente com sistemas de PABX e plataformas de regulação médica;
- d) Flexibilidade tecnológica, permitindo utilização de múltiplos padrões (E1 e/ou SIP), conforme disponibilidade e vantajosidade técnica;
- e) Possibilidade de expansão e adaptação futura da solução;
- f) Otimização de custos operacionais, considerando soluções equivalentes disponíveis no mercado.

Destaca-se que a adoção de solução híbrida ou equivalente evita dependência tecnológica exclusiva, amplia a competitividade do certame e assegura maior aderência às práticas atuais do setor de telecomunicações.

2.4 Continuidade, redundância e confiabilidade do serviço

Considerando a natureza essencial e ininterrupta do serviço prestado pelo SAMU 192, faz-se necessária a adoção de solução que contemple mecanismos de alta disponibilidade e redundância, tais como a implementação de dupla abordagem, de modo a assegurar:

1. Continuidade do serviço mesmo em caso de falha de enlace ou infraestrutura;
2. Eliminação de ponto único de falha (*single point of failure*);
3. Maior resiliência da infraestrutura de telecomunicações;
4. Confiabilidade no recebimento e tratamento das chamadas emergenciais.

A interrupção do serviço de telefonia representa risco direto à continuidade do serviço público essencial, justificando a adoção de requisitos técnicos compatíveis com ambiente de missão crítica.

2.5 Natureza continuada da contratação

Os serviços de telecomunicações objeto deste Termo de Referência possuem natureza continuada, uma vez que sua interrupção compromete diretamente a execução das atividades institucionais do CISCENO e a prestação do serviço público de saúde.

Dessa forma, a contratação deverá assegurar a prestação contínua e ininterrupta dos serviços, podendo sua vigência ser prorrogada, desde que demonstrada a vantajosidade para a Administração, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

2.6 Interesse público e fundamentação legal



A presente contratação encontra-se devidamente justificada sob a ótica do interesse público, tendo por objetivo garantir:

1. Eficiência na prestação do serviço de saúde;
2. Continuidade do serviço público essencial;
3. Segurança e confiabilidade das comunicações;
4. Adequada utilização dos recursos públicos;
5. Atendimento às demandas operacionais do SAMU 192 em ambiente de alta criticidade.

Ademais, a contratação observa os princípios que regem a Administração Pública, notadamente os da legalidade, eficiência, economicidade, planejamento e continuidade do serviço público, em consonância com as diretrizes estabelecidas na Lei nº 14.133/2021.

3 – REQUISITOS BÁSICOS

3.1 Finalidade e criticidade da solução

A presente contratação tem por finalidade prover solução de telecomunicações robusta, segura e de alta disponibilidade, destinada ao pleno funcionamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192/CISCENO, especialmente no recebimento, tratamento e encaminhamento de chamadas de emergência.

Considerando a natureza essencial e crítica do serviço, a solução deverá operar de forma contínua e ininterrupta, em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, assegurando:

- I – Alta disponibilidade operacional, compatível com ambiente de missão crítica;
- II – Capacidade de atendimento simultâneo de chamadas sem degradação de qualidade;
- III – Continuidade do serviço mesmo em cenários de falha parcial;
- IV – Baixa latência e adequada qualidade de voz (QoS);
- V – Segurança e confiabilidade das comunicações.

3.2 Arquitetura da solução e requisitos de desempenho



A solução deverá ser baseada em tronco digital E1 e/ou tecnologia equivalente baseada em SIP (Session Initiation Protocol), garantindo flexibilidade, escalabilidade e compatibilidade com soluções modernas de telecomunicações.

Deverão ser assegurados, no mínimo:

- I – Capacidade mínima de 30 (trinta) chamadas simultâneas;
- II – Franquia ilimitada para ligações locais (fixo-fixo e fixo-móvel);
- III – Franquia ilimitada para ligações interurbanas nacionais (LDN);
- IV – Compatibilidade com chamadas VC1, VC2 e VC3;
- V – Suporte a Discagem Direta a Ramal (DDR), conforme quantitativo definido;
- VI – Qualidade de voz compatível com padrões de mercado ($MOS \geq 4$ ou equivalente);
- VII – Implementação de mecanismos de QoS (*Quality of Service*) para priorização do tráfego de voz.

3.3 Integração com o tridígito 192 e operação crítica

A solução deverá estar integrada ao sistema de atendimento de emergência por meio do tridígito 192, observando:

- I – Encaminhamento das chamadas conforme roteamento definido pelas operadoras e regulamentação da ANATEL;
- II – Elevada taxa de completamento de chamadas (*call completion*);
- III – Tratamento adequado de chamadas simultâneas em situações de pico;
- IV – Compatibilidade com sistemas de gravação, regulação médica e despacho;
- V – Tempo de estabelecimento de chamada compatível com padrões de serviço de emergência.

Parágrafo único:

Os prazos e condições de ativação do tridígito 192 observarão a regulamentação da ANATEL e dependem de integração com demais operadoras, não sendo atribuída responsabilidade exclusiva à CONTRATADA por eventuais atrasos decorrentes de terceiros.



3.4 Interoperabilidade e compatibilidade tecnológica

Todos os equipamentos e soluções fornecidos deverão garantir plena interoperabilidade com a infraestrutura existente, observando:

- I – Compatibilidade com protocolos SIP, ISDN, R2 digital ou equivalentes;
- II – Integração com PABX existente ou solução de telefonia adotada;
- III – Compatibilidade com sistemas de gravação de chamadas;
- IV – Interoperabilidade com redes de outras operadoras;
- V – Possibilidade de expansão futura sem substituição integral da solução.

3.5 Portabilidade numérica

A CONTRATADA deverá assegurar, sem ônus adicional:

- I – Portabilidade integral dos números atualmente utilizados;
- II – Manutenção da numeração vinculada ao serviço 192 e DDR;
- III – Execução da portabilidade com mínima interrupção;
- IV – Não contabilização dos números portados no quantitativo de DDR.

3.6 Equipamentos e infraestrutura

Os equipamentos deverão:

- I – Ser novos e de padrão corporativo;
- II – Possuir homologação da ANATEL;
- III – Atender normas técnicas aplicáveis;
- IV – Ser compatíveis com a rede elétrica local;
- V – Não exigir condições especiais inviáveis.

A CONTRATADA será responsável por:

- I – Fornecimento, instalação e configuração;



- II – Atualizações de software/firmware;
- III – Manutenção preventiva e corretiva;
- IV – Substituição imediata em caso de falha.

3.7 Redundância e continuidade do serviço

A solução deverá contemplar:

- I – Dupla abordagem (*dual homing*);
- II – Rotas alternativas de tráfego;
- III – Proteção contra falhas de enlace;
- IV – Continuidade operacional em falhas parciais.

Deverá ser evitado ponto único de falha (*single point of failure*).

3.8 Segurança das comunicações

A solução deverá garantir:

- I – Proteção contra interceptação indevida;
- II – Integridade das comunicações;
- III – Confidencialidade;
- IV – Possibilidade de criptografia (quando aplicável);
- V – Conformidade com a Lei nº 13.709/2018.

3.9 Conformidade regulatória

A prestação deverá observar:

- I – Lei nº 9.472/1997;
- II – Normas da ANATEL;



III – Regulamentos do STFC.

A CONTRATADA deverá possuir autorização válida da ANATEL.

3.10 Adequação ao serviço essencial

A solução deverá assegurar:

I – Operação contínua;

II – Alta confiabilidade;

III – Resposta imediata a falhas;

IV – Suporte compatível com ambiente crítico;

V – Desempenho adequado ao SAMU 192.

4 – FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

4.1 Natureza do objeto

A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços de telecomunicações na modalidade de Telefonia Fixa Comutada (STFC), caracterizando-se como serviço comum, nos termos do art. 6º, inciso XIII, da Lei nº 14.133/2021, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

Trata-se de serviço amplamente ofertado por diversas operadoras autorizadas pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), com características padronizadas, mensuráveis e comparáveis, não demandando soluções técnicas complexas ou inovação tecnológica específica.

4.2 Modalidade de licitação

A contratação será realizada por meio da modalidade Pregão, na forma eletrônica, nos termos do art. 6º, inciso XLI, c/c art. 28, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, por se tratar de aquisição de serviço comum.

A adoção do pregão eletrônico justifica-se por:



- I – Ampla competitividade entre operadoras de telecomunicações;
- II – Maior transparência e eficiência do certame;
- III – Celeridade na contratação;
- IV – Possibilidade de obtenção da proposta mais vantajosa para a Administração;
- V – Adequação ao objeto padronizado e amplamente disponível no mercado.

4.3 Critério de julgamento

O critério de julgamento adotado será o MENOR PREÇO POR LOTE, nos termos do art. 33 da Lei nº 14.133/2021, observadas as exigências técnicas e jurídicas estabelecidas neste Termo de Referência.

A adoção do critério por lote justifica-se pela necessidade de garantir a adequada prestação do serviço de forma integrada, considerando:

- I – A indivisibilidade técnica do serviço de entroncamento digital (E1) com seus respectivos canais;
- II – A necessidade de compatibilidade entre os elementos que compõem a solução (voz, DDR, franquias e infraestrutura);
- III – A eficiência operacional na gestão contratual;
- IV – A economicidade e a padronização da solução.

4.4 Regime de execução

A execução contratual dar-se-á sob o regime de empreitada por preço global por lote, considerando a natureza contínua do serviço e a necessidade de previsibilidade de custos para a Administração.

4.5 Caracterização como serviço contínuo

A presente contratação caracteriza-se como serviço de natureza contínua, nos termos da legislação aplicável, tendo em vista que sua interrupção compromete diretamente a prestação de serviço público essencial de atendimento à urgência e emergência (SAMU 192).



Dessa forma, admite-se a prorrogação contratual, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que comprovada a vantajosidade para a Administração.

4.6 Da modalidade de contratação e possibilidade de dispensa de licitação

A modalidade de contratação a ser adotada dependerá do valor apurado na pesquisa de preços a ser realizada previamente ao procedimento. Caso o valor total estimado da contratação seja inferior ao limite estabelecido no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021 (atualizado pelo Decreto nº 12.807/2025 para R\$ 65.492,11), poderá ser adotada a Dispensa de Licitação, com publicação de Aviso de Contratação Direta no PNCP e prazo mínimo de 3 (três) dias úteis para recebimento de propostas. Caso o valor supere o referido limite, a contratação será realizada por meio de Pregão Eletrônico, nos termos do art. 28, I, da Lei nº 14.133/2021, assegurando ampla competitividade. Não se enquadra a presente contratação nas hipóteses de dispensa de licitação, especialmente aquelas previstas no art. 75 da Lei nº 14.133/2021.

Adicionalmente:

I – A adoção da dispensa observará os limites legais do art. 75, II, da Lei nº 14.133/2021, atualizados pelo Decreto nº 12.807/2025;

II – A pesquisa de preços será instrumento determinante para a escolha da modalidade;

III – Em qualquer modalidade, a proposta mais vantajosa será o critério de seleção.

Em ambas as hipóteses, o procedimento observará os princípios da legalidade, isonomia, economicidade e publicidade, assegurando a melhor proposta para a Administração.

4.7 Fundamentação regulatória setorial

A prestação dos serviços deverá observar, além da Lei nº 14.133/2021, as normas específicas do setor de telecomunicações, em especial:

I – Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações);

II – Regulamentos da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL);

III – Normas aplicáveis ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC);

A CONTRATADA deverá possuir autorização válida da ANATEL para prestação do serviço.



5 – DAS OBRIGAÇÕES

5.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Compete à CONTRATANTE, sem prejuízo das demais obrigações legais:

I – Exigir o fiel cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, conforme cláusulas contratuais e proposta apresentada;

II – Designar gestor e fiscais do contrato, nos termos do art. 117 da Lei nº 14.133/2021, para acompanhamento e fiscalização da execução;

III – Comunicar formalmente à CONTRATADA quaisquer falhas, irregularidades ou desconformidades verificadas na prestação dos serviços;

IV – Notificar a CONTRATADA para correção de imperfeições, fixando prazo razoável para saneamento;

V – Efetuar o pagamento devido, nos prazos estabelecidos, desde que cumpridas as condições contratuais e atestada a execução do serviço;

VI – Prestar informações e esclarecimentos necessários à execução do contrato, por meio do gestor designado;

VII – Registrar ocorrências relevantes, para fins de controle e eventual aplicação de penalidades;

VIII – Disponibilizar acesso às dependências e infraestrutura necessária, mediante prévio agendamento;

IX – Proporcionar condições técnicas e operacionais adequadas para a execução do objeto, no que lhe couber;

X – Aplicar as sanções administrativas cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa;

XI – Validar relatórios técnicos e indicadores de desempenho apresentados pela CONTRATADA, observados os limites de detalhamento usualmente disponibilizados pelas operadoras de telecomunicações.



5.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Sem prejuízo das obrigações previstas na Lei nº 9.472/1997, regulamentações da ANATEL e demais normas aplicáveis, a CONTRATADA deverá:

5.2.1 Regularidade e habilitação

I – Possuir autorização válida da ANATEL para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC);

II – Comprovar capacidade técnica mediante atestado(s) compatível(is) com o objeto, podendo incluir serviços de atendimento crítico ou de grande volume de chamadas;

III – Possuir numeração própria (Plano de Numeração STFC) na localidade de prestação do serviço, conforme regulamentação da ANATEL;

5.2.2 Execução do serviço

IV – Prestar os serviços de forma contínua e ininterrupta, com padrão de qualidade compatível com ambiente de missão crítica;

V – Assegurar elevada taxa de completamento de chamadas, inclusive em situações de pico, observadas as condições de rede e interconexão entre operadoras;

VI – Disponibilizar infraestrutura necessária para integração com sistemas do CISCENO e redes de outras operadoras;

VII – Permitir o uso do Código de Seleção de Prestadora (CSP), quando aplicável;

VIII – Fornecer e instalar os equipamentos e meios necessários, quando previstos na contratação;

IX – Executar mudanças de endereço, quando tecnicamente viáveis, mediante avaliação prévia;

5.2.3 Suporte técnico e continuidade

X – Disponibilizar atendimento técnico especializado em regime 24x7;

XI – Disponibilizar canais de atendimento (telefone, portal ou equivalente) para abertura e acompanhamento de chamados;



XII – Iniciar o atendimento a falhas em prazo compatível com a criticidade do serviço;

XIII – Envidar esforços para solução de falhas críticas no menor prazo possível, observadas as limitações técnicas e de infraestrutura;

XIV – Manter monitoramento contínuo da solução, com atuação preventiva sempre que possível;

5.2.4 Manutenção e comunicação

XV – Informar previamente a realização de manutenções programadas, sempre que possível;

XVI – Comunicar eventuais necessidades de adequação de infraestrutura com antecedência razoável;

XVII – Designar representante técnico responsável pelo contrato;

5.2.5 Faturamento e transparência

XVIII – Fornecer demonstrativos de utilização dos serviços em nível compatível com os padrões de mercado;

XIX – Emitir faturas discriminadas por tipo de serviço;

XX – Disponibilizar faturas em formato eletrônico;

XXI – Aplicar tarifas conforme regulamentação vigente e condições contratadas;

5.2.6 Responsabilidade e conformidade

XXII – Responder pelos danos causados à Administração ou a terceiros, nos termos da legislação aplicável;

XXIII – Arcar com custos decorrentes de falhas imputáveis à sua atuação;

XXIV – Cumprir integralmente a legislação aplicável, incluindo normas da ANATEL;

XXV – Submeter-se à fiscalização dos órgãos competentes;

5.2.7 Segurança da informação e sigilo



XXVI – Garantir o sigilo e a inviolabilidade das comunicações, conforme a legislação vigente;

XXVII – Adotar medidas de segurança compatíveis com a criticidade do serviço;

XXVIII – Observar as disposições da Lei nº 13.709/2018, no que couber;

5.2.8 Continuidade do serviço e operação crítica

XXIX – Manter o serviço em funcionamento contínuo, sendo vedada a suspensão indevida;

XXX – Assegurar a operação do serviço de telefonia utilizado para atendimento de emergência, observadas as limitações regulatórias;

XXXI – Implementar medidas de contingência compatíveis com o serviço;

5.2.9 Portabilidade numérica

XXXII – Garantir a portabilidade numérica, conforme regulamentação da ANATEL;

XXXIII – Executar a portabilidade com mínima interrupção possível;

5.2.10 Condições operacionais

XXXIV – Manter profissionais qualificados;

XXXV – Substituir profissionais inadequados quando necessário;

XXXVI – Prestar esclarecimentos sempre que solicitado.

6 – DAS DEFINIÇÕES

Para fins de interpretação e aplicação deste Termo de Referência, adotam-se as seguintes definições:

6.1 Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL

Autarquia especial integrante da Administração Pública Federal indireta, vinculada ao Ministério das Comunicações, responsável pela regulação, fiscalização e controle dos serviços de telecomunicações no Brasil, nos termos da Lei nº 9.472/1997.



6.2 SLA / ANS (Acordo de Nível de Serviço)

Conjunto de métricas, indicadores e parâmetros mensuráveis que definem os níveis mínimos de qualidade, desempenho e disponibilidade que devem ser observados na prestação dos serviços, incluindo prazos de atendimento, solução de falhas e disponibilidade do sistema.

6.3 CPCT (Central Privativa de Comutação Telefônica)

Equipamento terminal do usuário, também conhecido como PABX, responsável pelo gerenciamento, distribuição e controle das chamadas telefônicas internas e externas, podendo estar interligado à rede pública de telecomunicações.

6.4 CSP (Código de Seleção de Prestadora)

Código numérico que permite ao usuário selecionar a operadora de telecomunicações para realização de chamadas de longa distância nacional (LDN) ou internacional (LDI).

6.5 DDR (Discagem Direta a Ramal)

Funcionalidade que permite a ligação direta para um ramal interno de uma central telefônica (PABX), sem necessidade de intervenção de telefonista.

6.6 Perfil de Tráfego

Estimativa quantitativa do volume de chamadas telefônicas, em minutos ou quantidade, considerando tipos de ligação (local, LDN, móvel), origem, destino e horários de utilização, utilizada para dimensionamento da solução.

6.7 Prestadora

Pessoa jurídica autorizada, concedida ou permissionária pela ANATEL para prestação de serviços de telecomunicações, nos termos da legislação vigente.

6.8 Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC

Serviço de telecomunicações destinado à comunicação entre pontos fixos determinados, utilizando processos de telefonia, disponível ao público em geral, prestado nos regimes público ou privado, conforme a Lei nº 9.472/1997 e regulamentação da ANATEL.

6.9 Entroncamento Digital E1



Interface de telecomunicações digital padronizada que permite a transmissão simultânea de até 30 (trinta) canais de voz, utilizada para conexão entre a central telefônica do usuário (PABX) e a rede da operadora.

6.10 SIP (Session Initiation Protocol)

Protocolo de sinalização utilizado para estabelecimento, gerenciamento e encerramento de sessões de comunicação multimídia, amplamente utilizado em soluções de voz sobre IP (VoIP).

6.11 QoS (Quality of Service)

Conjunto de mecanismos que garantem a priorização do tráfego de dados, especialmente voz, assegurando qualidade adequada nas comunicações, com controle de latência, jitter e perda de pacotes.

6.12 Disponibilidade (Uptime)

Percentual de tempo em que o serviço permanece operacional e acessível durante determinado período, sendo indicador essencial para avaliação da continuidade e qualidade do serviço.

6.13 Latência

Tempo de atraso na transmissão de dados entre origem e destino, impactando diretamente a qualidade das chamadas de voz.

6.14 Jitter

Variação no tempo de chegada dos pacotes de dados, podendo afetar a qualidade do áudio em comunicações de voz.

6.15 Perda de Pacotes

Percentual de pacotes de dados que não chegam ao destino, podendo comprometer a qualidade e a inteligibilidade das chamadas.

6.16 Tarifa VC-1

Chamada originada em acesso do STFC e destinada a acesso do Serviço Móvel Pessoal (SMP) ou Serviço Móvel Especializado (SME), dentro da mesma área de registro.



6.17 Tarifa VC-2

Chamada originada em acesso do STFC e destinada a acesso do SMP ou SME, entre áreas de registro distintas, porém dentro da mesma região de tarifação.

6.18 Tarifa VC-3

Chamada originada em acesso do STFC e destinada a acesso do SMP ou SME entre regiões de tarifação distintas, com maior custo relativo.

6.19 Tridígito 192

Número nacional de emergência destinado ao Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU), cujo atendimento deve ocorrer de forma prioritária, contínua e ininterrupta.

7 – ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO (SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT)

7.1 Disponibilidade do serviço

7.1.1. Os serviços contratados deverão operar de forma contínua e ininterrupta, em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante toda a vigência contratual.

7.1.2. A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mínima mensal (uptime) de 99,5%, considerando o funcionamento integral do entroncamento digital (E1), do serviço DDR e da recepção de chamadas do tridígito 192.

7.1.3. Para fins de cálculo da disponibilidade:

- I. Considera-se indisponibilidade qualquer interrupção total ou parcial do serviço;
- II. Serão desconsideradas apenas interrupções previamente programadas e autorizadas pela CONTRATANTE.

7.2 Qualidade das chamadas (indicadores técnicos)

7.2.1. A CONTRATADA deverá assegurar qualidade compatível com serviços críticos de emergência, observando, no mínimo, os seguintes indicadores:

I – Taxa de completamento de chamadas (ASR – Answer Seizure Ratio): $\geq 98\%$;

II – Taxa de sucesso na conexão de chamadas: $\geq 98\%$;



III – Índice de chamadas não completadas por falha de rede: $\leq 2\%$;

IV – Qualidade de áudio (sem ruídos, atrasos ou interrupções perceptíveis);

V – Tempo de estabelecimento de chamada (PDD – Post Dial Delay) compatível com padrões da ANATEL.

7.2.2. Para o serviço vinculado ao tridígito 192, deverá ser garantido:

1. Recebimento simultâneo de chamadas sem bloqueio;
2. Ausência de congestionamento de canais;
3. Encaminhamento imediato à Central de Regulação.

7.3 Interrupções programadas

7.3.1. As interrupções programadas deverão:

I – Ser comunicadas com antecedência mínima de 02 (dois) dias úteis;

II – Ser previamente autorizadas pela CONTRATANTE;

III – Preferencialmente ocorrer fora do horário de maior demanda operacional.

7.3.2. Intervenções que impactem o serviço 192 deverão ser evitadas ao máximo, sendo admitidas apenas quando estritamente necessárias.

7.4 Atendimento e suporte técnico

7.4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar atendimento técnico:

- I. 24 horas por dia, 7 dias por semana
- II. Via telefone (preferencialmente 0800), e-mail e/ou sistema eletrônico

7.4.2. Os chamados deverão observar os seguintes prazos:

I – Tempo de resposta inicial: até 30 (trinta) minutos;

II – Tempo de diagnóstico: até 01 (uma) hora;

III – Tempo de solução para falhas críticas: até 04 (quatro) horas.



7.4.3. Consideram-se falhas críticas aquelas que:

1. Interrompam totalmente o serviço;
2. Comprometam o recebimento de chamadas do 192;
3. Impeçam a utilização dos canais E1.

7.5 Monitoramento e relatórios

7.5.1. A CONTRATADA deverá realizar monitoramento contínuo e proativo dos serviços.

7.5.2. Deverão ser disponibilizados relatórios mensais contendo:

I – Disponibilidade do serviço;

II – Histórico de interrupções;

III – Tempo de atendimento e solução;

IV – Indicadores de qualidade de chamadas;

V – Volume de tráfego e utilização dos canais.

Observação: O nível de detalhamento dos relatórios previstos neste item poderá ser ajustado em conformidade com as informações efetivamente disponibilizadas pelas operadoras de telecomunicações no mercado. Os indicadores exigidos serão aqueles compatíveis com os padrões usuais das operadoras STFC, devendo eventuais limitações ser indicadas na proposta e avaliadas durante a pesquisa de preços, evitando especificações que possam encarecer desnecessariamente a contratação.

7.5.3. A CONTRATANTE poderá auditar os dados apresentados, a qualquer tempo.

7.6 Penalidades por descumprimento do SLA

7.6.1. O descumprimento dos níveis de serviço implicará aplicação de glosas financeiras, conforme critérios a seguir:

Disponibilidade Mensal	Glosa Aplicável
≥ 99,5%	0%
98% a 99,49%	5%



Disponibilidade Mensal Glosa Aplicável

95% a 97,99%	10%
< 95%	20%

7.6.2. O descumprimento reiterado dos níveis de serviço poderá ensejar:

1. Aplicação de sanções administrativas;
2. Rescisão contratual;
3. Execução de garantias contratuais, quando aplicável.

7.7 Continuidade do serviço essencial

7.7.1. Considerando tratar-se de serviço essencial à saúde pública (SAMU 192), a CONTRATADA deverá:

- I – Priorizar a restauração do serviço em situações de falha;
- II – Adotar medidas de contingência imediatas;
- III – Garantir a continuidade operacional da Central de Regulação.

7.7.2. A falha no atendimento ao tridígito 192 será considerada infração grave, sujeita às penalidades máximas previstas no contrato.

8 – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DO OBJETO

8.1 FORNECIMENTO DE ENTRONCAMENTO DIGITAL (E1 E/OU SIP) – ALTA DISPONIBILIDADE

8.1.1 Capacidade e dimensionamento

A CONTRATADA deverá fornecer solução de entroncamento digital com capacidade compatível com ambiente de missão crítica, contemplando, no mínimo:

- I – 01 (um) tronco digital com 30 (trinta) canais bidirecionais simultâneos, podendo ser ampliado conforme demanda;
- II – Disponibilização de, no mínimo, 50 (cinquenta) números DDR (Discagem Direta a Ramal);
- III – Capacidade de expansão futura sem necessidade de substituição da solução implantada.



Parágrafo único: A capacidade contratada deverá ser suficiente para evitar congestionamento, chamadas perdidas ou bloqueio de canais, especialmente para atendimento ao tridígito 192.

8.1.2 Tecnologias e protocolos suportados

A solução deverá suportar:

- I – Interface E1 digital com sinalização ISDN e/ou R2 Digital;
- II – Interface SIP (Session Initiation Protocol) conforme RFC 3261;
- III – Interoperabilidade entre tecnologias TDM (E1) e VoIP (SIP), quando aplicável.

8.1.3 Integração com a rede pública de telefonia

A CONTRATADA deverá garantir:

- I – Interconexão plena com a Rede de Telefonia Pública Comutada (RTPC/STFC);
- II – Conformidade com padrões técnicos e regulatórios vigentes da ANATEL;
- III – Encaminhamento correto de chamadas locais e de longa distância.

8.1.4 Atendimento ao tridígito 192 (SAMU)

A solução deverá assegurar:

- I – Recepção integral e ininterrupta de chamadas destinadas ao número 192;
- II – Encaminhamento automático à Central de Regulação do CISCENO;
- III – Capacidade de atendimento simultâneo sem perda de chamadas;
- IV – Prioridade operacional para chamadas de emergência.

Parágrafo único: Qualquer falha que comprometa o funcionamento do tridígito 192 será considerada falha crítica grave.

8.1.5 Numeração e DDR



A CONTRATADA deverá:

- I – Fornecer plano de numeração completo, incluindo faixa DDR;
- II – Garantir que não haja sobreposição ou conflito de numeração;
- III – Disponibilizar faixa de numeração adequada à expansão futura;
- IV – Fornecer 50 novos números DDR por tronco, independentemente da portabilidade.

8.1.6 Portabilidade numérica

Deverá ser garantida:

- I – Portabilidade integral dos números atualmente utilizados pelo CISCENO;
- II – Manutenção da numeração existente sem interrupção do serviço;
- III – Execução conforme regulamentação da ANATEL.

8.1.7 Compatibilidade com PABX e equipamentos

A solução deverá ser plenamente compatível com:

- I – PABX existente do CISCENO;
- II – Telefones IP e analógicos (via ATA);
- III – Equipamentos que utilizem protocolo SIP padrão (RFC 3261).

Vedação: Não será admitida a necessidade de investimentos adicionais relevantes pela CONTRATANTE para adaptação da infraestrutura.

8.1.8 Serviços complementares

A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custo adicional:

- I – Identificação de chamadas;
- II – Bloqueio de chamadas indesejadas (DDD a cobrar, 0300, etc.);



III – Configuração de regras de saída e entrada de chamadas;

IV – Suporte à gestão de chamadas.

8.1.9 Redundância e dupla abordagem (ALTAMENTE CRÍTICO)

A solução deverá obrigatoriamente garantir redundância física e/ou lógica, por meio de:

Opção A – Dupla abordagem física:

- I. Instalação de fibra óptica por **rotas distintas**;
- II. Vedação de compartilhamento de infraestrutura crítica (dutos, postes, backbone);
- III. Eliminação de ponto único de falha.

OU

Opção B – Redundância lógica (SIP em nuvem):

- I. Tronco SIP redundante em ambiente cloud;
- II. Failover automático em caso de falha do circuito principal;
- III. Redirecionamento transparente sem interrupção do serviço.

Parágrafo único: A solução deverá garantir continuidade imediata do serviço, especialmente para o atendimento ao 192.

8.2 TRÁFEGO TELEFÔNICO

8.2.1 Encaminhamento de chamadas

Todo o tráfego deverá:

- I – Ser roteado pela rede STFC da CONTRATADA;
- II – Atender integralmente às normas da ANATEL;
- III – Garantir qualidade e estabilidade nas comunicações.

8.2.2 Tipos de tráfego contemplados

A solução deverá contemplar, de forma ilimitada:



- I – Chamadas locais fixo-fixo;
- II – Chamadas locais fixo-móvel (VC1);
- III – Chamadas de longa distância nacional fixo-fixo (LDN);
- IV – Chamadas de longa distância nacional fixo-móvel (VC2 e VC3).

8.2.3 Franquia e tarifação

- I – O serviço deverá possuir franquia ilimitada, sem restrições de minutos;
- II – Não será admitida cobrança adicional por volume de tráfego;
- III – A tarifação deverá ser clara, transparente e auditável.

8.2.4 Detalhamento de faturas

A CONTRATADA deverá fornecer:

- I – Faturas detalhadas por tipo de chamada;
- II – Relatórios de consumo por ramal ou tronco;
- III – Informações suficientes para auditoria e controle da CONTRATANTE.

9 – DA VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

9.1 Prazo inicial

A vigência da contratação será de 12 (doze) meses, contados a partir da assinatura do contrato ou da emissão da ordem de serviço, conforme definido no instrumento contratual.

9.2 Natureza continuada do serviço

9.2.1. O objeto desta contratação caracteriza-se como serviço de natureza continuada, essencial ao funcionamento do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192/CISCENO, cuja interrupção compromete diretamente a prestação de serviço público de saúde.

9.3 Prorrogação contratual



9.3.1. O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que:

- I – Haja interesse da Administração;
- II – Seja comprovada a vantagem da prorrogação;
- III – A CONTRATADA mantenha as condições de habilitação e qualificação exigidas;

IV – Não haja interrupção na prestação dos serviços.

9.3.2. A duração total do contrato, incluídas as prorrogações, poderá atingir o limite legal aplicável aos serviços contínuos.

9.4 Alterações contratuais

9.4.1. O contrato poderá ser alterado nas hipóteses previstas no art. 124 da Lei nº 14.133/2021, mediante termo aditivo devidamente justificado.

9.5 Rescisão contratual

9.5.1. O contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas nos arts. 137 a 139 da Lei nº 14.133/2021, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

9.5.2. Considerando a natureza essencial do serviço, deverá ser garantida a continuidade da prestação, inclusive em caso de rescisão, até a efetiva substituição da CONTRATADA.

10 – DO REAJUSTE CONTRATUAL

10.1 Periodicidade do reajuste

10.1.1. Os valores contratados poderão ser reajustados anualmente, mediante aplicação de índice setorial, observando-se o interregno mínimo de 12 (doze) meses, contado da data da proposta ou do último reajuste.

10.2 Índice de reajuste

10.2.1. O reajuste será realizado com base no:

- IST – Índice de Serviços de Telecomunicações, divulgado pela ANATEL;
- Ou outro índice oficial que venha a substituí-lo.



10.3 Condições para concessão do reajuste

10.3.1. O reajuste deverá:

- I – Ser solicitado formalmente pela CONTRATADA;
- II – Estar devidamente instruído com memória de cálculo;
- III – Ser previamente analisado e aprovado pela Administração.

10.4 Vedação de reajuste automático

10.4.1. O reajuste não será automático, devendo ser formalizado por meio de apostilamento ou termo aditivo, conforme o caso.

10.5 Reequilíbrio econômico-financeiro

10.5.1. Poderá ser concedido reequilíbrio econômico-financeiro do contrato, nos termos do art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 14.133/2021, nas hipóteses de:

- I – Fato imprevisível;
- II – Fato previsível de consequências incalculáveis;
- III – Caso fortuito ou força maior;
- IV – Fato do príncipe.

10.5.2. O pedido deverá ser devidamente comprovado pela CONTRATADA, com demonstração do impacto econômico no contrato.

11 – ENDEREÇO DE INSTALAÇÃO DOS SERVIÇOS LICITADOS

11.1 Local de instalação principal

Os serviços objeto deste Termo de Referência serão instalados, prioritariamente, na sede da Central de Regulação do SAMU 192, localizada no município de Anápolis, em endereço a ser formalmente indicado no contrato.

11.2 Área de abrangência do serviço



11.2.1. O Consórcio Intermunicipal de Saúde Centro Norte – CISCENO é responsável pela gestão do SAMU 192 em sua área de atuação, abrangendo municípios consorciados da região Centro-Norte do Estado de Goiás.

11.2.2. Todas as chamadas destinadas ao tridígito 192, originadas nos municípios integrantes da área de cobertura do consórcio, deverão ser encaminhadas para a Central de Regulação sediada em Anápolis/GO.

11.3 Municípios atendidos (situação dinâmica)

11.3.1. A solução deverá estar apta a atender os municípios atualmente consorciados, conforme relação constante no processo administrativo.

11.3.2. Considerando que o consórcio se encontra em fase de expansão, nem todos os municípios listados encontram-se formalmente aderidos no momento da contratação.

11.4 Expansão da cobertura

11.4.1. A CONTRATADA deverá garantir que a solução tecnológica possibilite a inclusão progressiva de novos municípios, à medida que estes formalizem adesão ao consórcio, sem necessidade de reestruturação significativa da solução contratada.

11.4.2. A inclusão de novos municípios:

- I – Não implicará, automaticamente, acréscimo de custos, salvo comprovada necessidade de ampliação de capacidade;
- II – Deverá observar os limites legais de alteração contratual (art. 124 da Lei nº 14.133/2021);
- III – Será formalizada mediante solicitação da CONTRATANTE.

11.5 Encaminhamento das chamadas – obrigação da CONTRATADA

11.5.1. A CONTRATADA deverá garantir que todas as chamadas destinadas ao número 192, originadas nos municípios efetivamente integrados ao sistema, sejam corretamente roteadas à Central de Regulação.

11.5.2. A responsabilidade da CONTRATADA restringe-se:



- I – À correta configuração e operação do sistema de telecomunicações;
- II – À integração com a rede STFC;
- III – Ao encaminhamento técnico das chamadas.

11.6 Limitação de responsabilidade

11.6.1. A CONTRATADA não será responsabilizada por:

- I – Municípios que ainda não tenham aderido formalmente ao consórcio;
- II – Falhas decorrentes de operadoras externas ou da rede pública fora de seu domínio técnico;
- III – Ausência de cobertura regulatória do serviço em determinada localidade.

11.7 Relação de municípios

11.7.1. A relação de municípios constante neste Termo de Referência possui caráter informativo e referencial, podendo sofrer alterações em decorrência de:

- I – Novas adesões ao consórcio;
- II – Desligamento de municípios;
- III – Reestruturações administrativas.

11.7.2. A relação atual de municípios integra o processo administrativo, não constituindo obrigação fixa e imutável da contratação. 11.7.3. Relação dos Municípios Consorciados (referência para roteamento do tridígito 192)

Os municípios atualmente consorciados ao SAMU 192/CISCENO, para efeito de roteamento das chamadas do tridígito 192 à Central de Regulação de Anápolis/GO, são os seguintes (60 municípios da Macrorregião Centro-Norte de Goiás):

Águas Lindas de Goiás, Alto Paraíso de Goiás, Alvorada do Norte, Amaralina, Aruanã, Barro Alto, Britânia, Buritinópolis, Campinorte, Campo Limpo de Goiás, Campos Belos, Ceres, Cidade Ocidental, Colinas do Sul, Corumbá de Goiás, Cristalina, Crixás, Damianópolis, Divinópolis de Goiás, Flores de Goiás, Formosa, Goianésia, Guaraíta, Hidrolândia, Ipiranga de Goiás, Itaguaru, Itapaci, Itapirapuã, Itapuranga, Jaraguá, Jesúpolis, Josviânia, Mimoso de Goiás, Mossâmedes,



Mundo Novo, Niquelândia, Nova América, Nova Glória, Nova Iguaçu de Goiás, Nova Roma, Novo Brasil, Padre Bernardo, Petrolina de Goiás, Pilar de Goiás, Planaltina, Posse, Rialma, Rianópolis, Rubiataba, Santa Isabel, Santa Rita do Novo Destino, Santa Terezinha de Goiás, São Francisco de Goiás, São Luíz do Norte, São Miguel do Araguaia, São Patrício, Taquaral de Goiás, Uirapuru, Uruaçu, Vila Boa.

Nota: A relação acima possui caráter referencial e informativo, podendo sofrer alterações em decorrência de novas adesões, desligamentos ou reestruturações administrativas do Consórcio.

12 – DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. DO PLANO DE IMPLANTAÇÃO

12.1.1. A CONTRATADA deverá apresentar, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do contrato, o Plano de Implantação dos Serviços, sob pena de aplicação de sanções administrativas.

12.1.2. O início da execução dos serviços ficará condicionado à aprovação formal do Plano de Implantação pela CONTRATANTE, por meio do Gestor do Contrato.

12.1.3. O Plano de Implantação deverá conter, no mínimo:

I – Cronograma Executivo Detalhado

1. Macro e microatividades;
2. Sequenciamento lógico das etapas;
3. Identificação dos responsáveis técnicos;
4. Prazos de execução por etapa;
5. Marcos de entrega (milestones);
6. Caminho crítico da implantação.

II – Projeto Técnico da Solução

1. Topologia física e lógica da rede;
2. Arquitetura do entroncamento (E1 e/ou SIP);
3. Estratégia de redundância (dupla abordagem);
4. Integração com PABX do CISCENO;
5. Identificação dos pontos de interconexão;



6. Localização de POPs (Pontos de Presença);
7. Plano de numeração e distribuição de DDR;
8. Estratégia de roteamento de chamadas (inclusive 192);
9. Diagrama de contingência e failover.

III – Plano de Gerenciamento

1. Estrutura de governança do projeto;
2. Plano de comunicação com a CONTRATANTE;
3. Plano de gestão de riscos da implantação;
4. Plano de testes e validação;
5. Plano de contingência.

12.2. DA INSTALAÇÃO E ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

12.2.1. A CONTRATADA deverá concluir a implantação integral dos serviços no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados da assinatura do contrato.

12.2.2. A instalação será considerada concluída somente após:

- I. Testes técnicos completos;
- II. Validação funcional do serviço;
- III. Aprovação formal pelo Gestor do Contrato.

12.2.3. A CONTRATANTE terá até 05 (cinco) dias corridos para manifestação quanto ao aceite ou necessidade de ajustes.

12.3. DA INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA DE ACESSO

12.3.1. O circuito de telefonia deverá ser implementado preferencialmente por meio de fibra óptica dedicada, garantindo:

1. Alta capacidade;
2. Baixa latência;
3. Alta confiabilidade;
4. Estabilidade para operação crítica (SAMU 192).

12.3.2. DA DUPLA ABORDAGEM



A solução deverá obrigatoriamente contemplar redundância de acesso, por meio de uma das seguintes arquiteturas:

I – Dupla abordagem física (preferencial):

1. Dois caminhos distintos de fibra óptica;
2. Rotas físicas independentes;
3. Vedação de compartilhamento de:
 - o Dutos
 - o Postes
 - o Caixas de passagem
 - o Equipamentos intermediários

Objetivo: eliminar completamente o *single point of failure*.

II – Solução híbrida (alternativa técnica aceitável):

1. Link principal via fibra óptica dedicada;
2. Link secundário via tronco SIP em nuvem;

Desde que atenda:

1. Failover automático;
2. Alta disponibilidade comprovada;
3. Baixa latência;
4. Capacidade de suportar 100% da operação em contingência;
5. Independência lógica e operacional.

12.4. DOS REQUISITOS DE INSTALAÇÃO

12.4.1. Todos os equipamentos deverão:

1. Operar em 110/220V (60Hz);
2. Estar adequados ao ambiente corporativo;
3. Ser compatíveis com a infraestrutura existente.

12.4.2. A CONTRATADA será integralmente responsável por:

1. Cabeamento estruturado;
2. Canaletas, eletrocalhas, dutos;



3. Organização e acabamento técnico;
4. Não exposição de cabos (instalação limpa e profissional).

12.5. DO GERENCIAMENTO DA IMPLANTAÇÃO

12.5.1. A CONTRATADA deverá designar formalmente um Gerente de Projeto, responsável pela implantação.

12.5.2. Compete ao Gerente de Projeto:

1. Coordenar todas as atividades técnicas;
2. Atuar como ponto focal com a Administração;
3. Gerenciar riscos e cronograma;
4. Garantir cumprimento de prazos.

12.5.3. Deverá ser realizada reunião inicial (*kick-off*), contemplando:

1. Alinhamento técnico;
2. Validação de cronograma;
3. Levantamento de restrições operacionais;
4. Definição de janelas de implantação;
5. Identificação de requisitos de infraestrutura.

12.6. DOS TESTES E VALIDAÇÃO

12.6.1. Após a instalação, a CONTRATADA deverá realizar testes abrangentes, incluindo:

1. Teste de chamadas locais e LDN;
2. Teste de carga simultânea;
3. Teste de redundância (failover);
4. Teste de integração com PABX;
5. Teste de DDR;
6. Teste de qualidade de voz (QoS).

12.7. DO PERÍODO DE FUNCIONAMENTO EXPERIMENTAL (PFE)

12.7.1. Após a implantação, iniciar-se-á o Período de Funcionamento Experimental (PFE) de 10 (dez) dias corridos.

12.7.2. Durante o PFE:



1. Não haverá aceite definitivo;
2. Serão monitorados:
 - o Estabilidade
 - o SLA
 - o Qualidade de chamadas

12.7.3. Caso ocorra falha relevante:

1. O PFE será reiniciado após correção.

12.7.4. O reinício do PFE poderá ocorrer até 05 (cinco) vezes.

12.7.5. Ultrapassado esse limite, caracterizar-se-á:

- I. Inexecução contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções legais.

12.8. DO ACEITE DEFINITIVO

12.8.1. O aceite definitivo ocorrerá após:

1. Conclusão do PFE sem falhas;
2. Validação técnica integral;
3. Emissão de termo de aceite pelo Gestor do Contrato.

12.8.2. A CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos para emissão do aceite.

13 – CENTRAL DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO

13.1. DO CENTRO DE OPERAÇÕES DE REDE (NOC)

13.1.1. A CONTRATADA deverá possuir Centro de Operações de Rede (*Network Operations Center* – NOC) próprio ou terceirizado sob sua responsabilidade, operando em regime 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, inclusive feriados.

13.1.2. O NOC deverá ser responsável por:

1. Monitoramento contínuo e proativo dos serviços;
2. Detecção automática de falhas e degradação de performance;
3. Abertura automática de incidentes, independentemente de acionamento da CONTRATANTE;



4. Adoção imediata de ações corretivas;
5. Gestão de eventos, incidentes e problemas.

13.2. DA CENTRAL DE ATENDIMENTO (*SERVICE DESK*)

13.2.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento Técnico (*Service Desk*) com funcionamento ininterrupto (24x7), acessível por:

1. Telefone gratuito (0800);
2. Portal web (preferencial);
3. E-mail institucional.

13.2.2. A Central deverá:

1. Registrar formalmente todos os chamados;
2. Fornecer número de protocolo;
3. Permitir acompanhamento em tempo real;
4. Disponibilizar histórico completo dos atendimentos.

13.3. DOS NÍVEIS DE ATENDIMENTO (SLA OPERACIONAL)

13.3.1. Os chamados serão classificados conforme criticidade:

I – CRÍTICO

1. Interrupção total do serviço (ex: indisponibilidade do 192);
2. Perda de capacidade de atendimento simultâneo;
3. Falha na redundância.

SLA:

1. Tempo de resposta: imediato (máx. 30 minutos);
2. Tempo de solução: até 4 horas.

II – ALTO

1. Degradação significativa (ruído, quedas, lentidão);
2. Falha parcial de canais ou DDR;
3. Instabilidade recorrente.



SLA:

1. Tempo de resposta: até 1 hora;
2. Tempo de solução: até 8 horas.

III – MÉDIO/BAIXO

1. Ajustes técnicos;
2. Solicitações operacionais;
3. Dúvidas ou configurações.

SLA:

1. Tempo de resposta: até 4 horas;
2. Tempo de solução: até 24 horas.

13.4. DO ESCOPO DE RESPONSABILIDADE TÉCNICA

13.4.1. A responsabilidade da CONTRATADA compreenderá toda a cadeia do serviço, incluindo:

1. Rede de acesso;
2. Backbone;
3. Interconexão com RTPC;
4. Tronco E1/SIP;
5. Equipamentos fornecidos.

13.4.2. O limite técnico de atuação será, no mínimo, até a interface de interconexão com o PABX da CONTRATANTE, não sendo admitida limitação que comprometa o SLA contratado.

13.5. DAS COMUNICAÇÕES E REGISTROS

13.5.1. A CONTRATADA deverá enviar automaticamente à CONTRATANTE:

1. Abertura de chamados;
2. Atualizações de status;
3. Encerramento com relatório técnico;
4. Notificações de falhas e incidentes;
5. Informações sobre manutenções.

13.5.2. Todos os registros deverão conter:



1. Data e hora;
2. Descrição detalhada;
3. Causa raiz (quando identificada);
4. Ações corretivas adotadas.

13.6. DA LISTA DE ESCALONAMENTO (ESCALATION LIST)

13.6.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar lista de escalonamento contendo:

1. Níveis hierárquicos de suporte (N1, N2, N3);
2. Nome completo dos responsáveis;
3. Telefones (fixo e celular);
4. E-mails institucionais.

13.6.2. A lista deverá:

1. Estar sempre atualizada;
2. Ser revisada periodicamente;
3. Ser reenviada sempre que houver alteração.

13.7. DO ACESSO ÀS INSTALAÇÕES

13.7.1. O acesso de técnicos às dependências da CONTRATANTE deverá:

1. Ser previamente agendado;
2. Ser autorizado pelo Gestor/Fiscal do contrato;
3. Observar normas de segurança institucional.

13.8. DAS MANUTENÇÕES PROGRAMADAS

13.8.1. As manutenções programadas deverão:

1. Ser comunicadas com antecedência mínima de 03 (três) dias úteis;
2. Preferencialmente ocorrer em janelas de baixo impacto;
3. Ser previamente autorizadas pela CONTRATANTE.

13.8.2. Não serão admitidas manutenções que impactem o funcionamento do 192 sem:

1. Plano de contingência;
2. Aprovação expressa da CONTRATANTE.



13.9. DAS MANUTENÇÕES EMERGENCIAIS

13.9.1. Em situações emergenciais:

1. A CONTRATADA poderá atuar imediatamente para restabelecimento do serviço;
2. Deverá comunicar a CONTRATANTE de forma imediata.

13.9.2. Após a intervenção, deverá ser apresentado:

1. Relatório técnico detalhado;
2. Causa da falha;
3. Medidas preventivas adotadas.

13.10. DA INTEGRAÇÃO COM O SLA CONTRATUAL

13.10.1. O descumprimento dos prazos de atendimento e solução estabelecidos neste item:

Caracterizará descumprimento de SLA, sujeitando a CONTRATADA:

1. À aplicação de glosas financeiras;
2. À incidência de sanções administrativas;
3. À possibilidade de rescisão contratual em caso de reincidência.

14 – PORTAL DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

14.1. DISPONIBILIZAÇÃO DO PORTAL

14.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE um Portal Web de Gestão de Serviços, acessível via internet, com funcionamento contínuo (24x7), destinado ao gerenciamento, monitoramento e acompanhamento da execução contratual.

14.1.2. O Portal deverá possuir:

1. Interface amigável e intuitiva;
2. Acesso seguro mediante autenticação (login e senha);
3. Perfis de usuário com níveis de permissão;
4. Disponibilidade compatível com os níveis de serviço contratados.

14.2. FUNCIONALIDADES MÍNIMAS OBRIGATÓRIAS



O Portal deverá permitir, no mínimo:

I – Gestão de Chamados

1. Abertura de chamados técnicos;
2. Classificação por tipo e criticidade;
3. Geração automática de número de protocolo;
4. Acompanhamento em tempo real;
5. Histórico completo de interações.

II – Registro Detalhado de Chamados

Cada chamado deverá conter, no mínimo:

1. Número identificador único;
2. Data e hora de abertura;
3. Canal de abertura (telefone, portal, e-mail, automático/NOC);
4. Identificação do solicitante (nome, contato e unidade);
5. Classificação do chamado (crítico, alto, médio, baixo);
6. Descrição detalhada da ocorrência;
7. Data e hora de início do atendimento;
8. Data e hora da solução;
9. Tempo total de atendimento (SLA);
10. Descrição das ações executadas;
11. Identificação do técnico responsável;
12. Indicação da causa raiz (quando aplicável);
13. Status atualizado (aberto, em atendimento, resolvido, fechado).

III – Monitoramento dos Serviços

1. Visualização da disponibilidade (*uptime*) dos serviços;
2. Indicadores de desempenho (SLA);
3. Histórico de indisponibilidades;
4. Alertas de falhas e degradação.

IV – Gestão de SLA

1. Acompanhamento dos níveis de serviço contratados;
2. Comparativo entre SLA contratado x realizado;
3. Identificação automática de descumprimentos;



4. Apuração de indicadores mensais.

14.3. RELATÓRIOS GERENCIAIS

14.3.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar relatórios mensais consolidados, contendo, no mínimo:

I – Relatório de Chamados

1. Quantidade de chamados abertos, em andamento e encerrados;
2. Classificação por criticidade;
3. Tempos de atendimento e solução;
4. Taxa de reincidência de falhas;
5. Principais causas dos incidentes.

II – Relatório de Disponibilidade

1. Percentual de uptime mensal;
 2. Tempo total de indisponibilidade;
 3. Registro de falhas por período;
 4. Impacto na operação.
5. **III – Relatório de SLA**
- Indicadores de cumprimento de SLA;
 - Apuração de descumprimentos;
 - Base para aplicação de glosas e penalidades.

14.3.2. Os relatórios deverão:

1. Ser disponibilizados até o 5º dia útil do mês subsequente;
2. Ser apresentados em formato eletrônico (PDF e/ou planilha editável);
3. Ser validados pelo Gestor do Contrato.

14.4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E RASTREABILIDADE

14.4.1. O Portal deverá garantir:

1. Confidencialidade das informações;
2. Integridade dos registros;
3. Disponibilidade dos dados;



4. Controle de acesso por perfil.

14.4.2. Deverá manter:

1. Logs de acesso de usuários;
2. Registro de alterações e interações;
3. Histórico auditável de todos os chamados.

14.5. INTEGRAÇÃO COM A GESTÃO CONTRATUAL

14.5.1. As informações registradas no Portal constituirão:

- I. base oficial para fiscalização do contrato, incluindo:
 1. Verificação de cumprimento de SLA;
 2. Aplicação de glosas financeiras;
 3. Apuração de penalidades;
 4. Subsídio para auditorias e controle interno/externo.

14.6. INDISPONIBILIDADE DO PORTAL

14.6.1. A indisponibilidade do Portal por período superior a 04 (quatro) horas deverá ser considerada falha na prestação do serviço, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas.

14.6.2. Durante eventual indisponibilidade, a CONTRATADA deverá garantir meios alternativos de registro e acompanhamento de chamados, sem prejuízo ao controle contratual.

15 – DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS

15.1. Índice de Disponibilidade

15.1.1. O serviço de telecomunicações deverá permanecer disponível de forma contínua, 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todos os dias do ano, considerando a natureza essencial do atendimento prestado pelo SAMU 192.

15.1.2. A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento) para o circuito fornecido à CONTRATANTE.

15.2. Metodologia de Cálculo



A disponibilidade mensal será apurada por meio da seguinte fórmula:

$$DMA = \frac{(43200 - TTICM)}{43200} \times 100$$

Onde:

1. **DMA (%)** = Disponibilidade Mensal Atingida
2. **TTICM** = Tempo Total de Interrupção do Circuito no mês (em minutos)
3. **43200** = Total de minutos considerados no mês padrão (30 dias)

15.3. Critérios de Apuração

15.3.1. Para fins de cálculo do TTICM, será considerado o período compreendido entre o primeiro minuto do primeiro dia e o último minuto do último dia do mês de referência da fatura.

15.3.2. Será considerada indisponibilidade do serviço toda e qualquer interrupção que impeça a realização ou o recebimento de chamadas, incluindo falhas no entroncamento E1/SIP, perda de sinal ou degradação que inviabilize a comunicação.

15.3.3. O tempo de indisponibilidade será contabilizado a partir:

- I – Do registro do chamado técnico na Central de Atendimento da CONTRATADA; ou
- II – Da detecção automática por sistemas de monitoramento da CONTRATANTE, prevalecendo o que ocorrer primeiro.

15.3.4. O restabelecimento do serviço será considerado concluído somente após:

- I – Normalização completa da comunicação;
- II – Encerramento formal do chamado;
- III – Validação pela CONTRATANTE.

15.4. Tempo de Recuperação (MTTR)

15.4.1. A CONTRATADA deverá restabelecer o serviço no prazo máximo de 04 (quatro) horas, contadas a partir da identificação da falha.



15.4.2. O prazo de recuperação aplica-se a qualquer dia e horário, incluindo sábados, domingos e feriados.

15.5. Exclusões de Contabilização

Não serão consideradas para fins de cálculo de indisponibilidade:

- I – Interrupções programadas previamente autorizadas pela CONTRATANTE;
- II – Interrupções decorrentes de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE;
- III – Eventos de força maior devidamente comprovados.

15.6. Validação das Informações

15.6.1. Os registros de indisponibilidade apresentados pela CONTRATADA deverão ser confrontados com os sistemas de monitoramento da CONTRATANTE.

15.6.2. Em caso de divergência, prevalecerá o registro que melhor represente a realidade da indisponibilidade, mediante análise técnica do fiscal do contrato.

15.7. Descontos por Indisponibilidade (GLOSA AUTOMÁTICA)

15.7.1. O descumprimento dos níveis de disponibilidade implicará aplicação automática de desconto (glosa) na fatura mensal.

15.7.2. O valor do desconto será calculado proporcionalmente ao tempo de indisponibilidade, conforme a fórmula:

$$VD = VC \times \frac{n}{43200} \quad \text{ou} \quad VD = \frac{VC \times n}{43200}$$

1. Onde:
2. **VD** = Valor do desconto
3. **VC** = Valor mensal do serviço contratado
4. **n** = Tempo total de indisponibilidade no mês (em minutos)

15.8. Penalidade Adicional por Descumprimento de SLA

15.8.1. Caso a disponibilidade mensal fique abaixo de 99,5%, além do desconto proporcional, poderão ser aplicadas penalidades adicionais, conforme tabela:

Disponibilidade	Penalidade Adicional
≥ 99,5%	Sem penalidade
98% a 99,49%	Advertência + monitoramento intensivo
95% a 97,99%	Multa adicional de até 5%
< 95%	Multa de até 10% + possibilidade de rescisão

15.9. Reincidência

15.9.1. A reincidência no descumprimento dos níveis mínimos de disponibilidade por 03 (três) meses consecutivos ou 05 (cinco) alternados, no período de 12 meses, poderá ensejar:

- I – Aplicação de sanções administrativas;
- II – Rescisão contratual por inexecução;
- III – Execução de garantias contratuais, se aplicável.

15.10. Criticidade do Serviço

15.10.1. Considerando que o serviço atende ao SAMU 192, a indisponibilidade será classificada como falha crítica, devendo a CONTRATADA:

- I – Priorizar imediatamente o atendimento;
- II – Acionar plano de contingência;
- III – Empregar todos os meios técnicos disponíveis para restabelecimento emergencial.

16 – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (SLA)

16.1. Parâmetros Gerais de Qualidade

A CONTRATADA deverá garantir a prestação dos serviços de telecomunicações com elevados padrões de qualidade, confiabilidade e disponibilidade, compatíveis com a natureza crítica do atendimento de urgência e emergência do SAMU 192, observando os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste item.

16.2. Métricas de Nível de Serviço

Os serviços deverão atender, no mínimo, aos seguintes indicadores de desempenho:

MÉTRICA	NÍVEL MÍNIMO EXIGIDO
Disponibilidade mensal do serviço	≥ 99,5%
Tempo máximo de restabelecimento (MTTR)	≤ 4 horas
Tempo de resposta inicial ao chamado	≤ 30 minutos
Taxa de chamadas completadas	≥ 98%
Taxa de chamadas perdidas (bloqueio/congestionamento)	≤ 2%
Latência (quando aplicável a SIP/IP)	≤ 150 ms
Jitter (quando aplicável a SIP/IP)	≤ 30 ms
Perda de pacotes (quando aplicável a SIP/IP)	≤ 1%

16.3. Disponibilidade do Serviço

A disponibilidade mensal será calculada conforme fórmula definida no item 15 deste Termo de Referência, devendo a CONTRATADA assegurar operação contínua:

1. 24 (vinte e quatro) horas por dia;
2. 7 (sete) dias por semana;
3. 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

16.4. Continuidade e Redundância

A CONTRATADA deverá garantir:

- I – Mecanismos de redundância (dupla abordagem ou solução equivalente);
- II – Capacidade de comutação automática em caso de falha;
- III – Continuidade do atendimento ao tridígito 192, mesmo em cenários de falha parcial da infraestrutura.

16.5. Gestão de Incidentes

A CONTRATADA deverá:

- I – Detectar falhas de forma proativa;



- II – Iniciar imediatamente os procedimentos de correção;
- III – Informar a CONTRATANTE sobre incidentes críticos;
- IV – Manter histórico detalhado de falhas e soluções aplicadas.

16.6. Monitoramento e Evidências

Para fins de comprovação do cumprimento dos níveis de serviço, a CONTRATADA deverá:

I – Disponibilizar relatórios mensais contendo:

1. Índice de disponibilidade;
2. Tempo de indisponibilidade;
3. Quantidade de incidentes;
4. Tempo médio de atendimento e solução;

II – Permitir auditoria pela CONTRATANTE, a qualquer tempo;

III – Garantir rastreabilidade completa dos eventos de falha.

16.7. Penalidades por Descumprimento do SLA

O não atendimento aos níveis mínimos de serviço estabelecidos implicará:

I – Aplicação de glosas financeiras, conforme critérios definidos no item de medição e pagamento;

II – Aplicação de sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021;

III – Possibilidade de rescisão contratual em caso de reincidência ou falha grave.

16.8. Criticidade do Serviço

Considerando que o serviço atende ao SAMU 192, será considerado serviço essencial e crítico, devendo a CONTRATADA priorizar:

1. Atendimento imediato de falhas;
2. Restabelecimento emergencial;
3. Suporte técnico prioritário.

16A – REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA ESPECÍFICA



16A.1. Da qualificação técnica para prestação de STFC

Para fins de habilitação técnica, a PROPONENTE deverá apresentar, obrigatoriamente, os seguintes documentos:

I – Contrato de Concessão, Autorização ou Outorga assinado com a ANATEL e demais disposições regulamentares pertinentes aos serviços a serem prestados, como comprovação de habilitação regulatória para prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC no município de Anápolis/GO;

II – Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando que a proponente prestou, de forma satisfatória, serviços de Telefonia Fixa Comutada – STFC similares ao objeto desta contratação. Caso solicitado, o prestador de serviços disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação e endereço atual da contratante;

III – Certidão Negativa de Débitos ou Certidão Positiva com Efeitos de Negativa atestando a inexistência de débitos constituídos em nome da proponente, dentro do prazo de validade, quanto aos créditos tributários e não tributários administrados pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), nos termos da regulamentação vigente;

IV – Atestado(s) de Capacidade Técnica Operacional, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente;

V – Comprovante de Cadastro na ABR Telecom em nome da proponente, podendo ser apresentado por meio de ficha cadastral ou print da tela de acesso da operadora na plataforma da ABR Telecom, demonstrando sua regularidade junto ao sistema de portabilidade numérica;

VI – Comprovação de Plano de Numeração Telefônica registrado em nome da proponente, com documentação comprobatória emitida pela ABR Telecom, especificando o plano de numeração no município de Anápolis/GO, sob pena de desclassificação técnica. Esta exigência visa garantir que a operadora contratada possua numeração própria para fornecimento dos ramais DDR previstos no objeto, sem dependência de terceiros.

16A.2. Observações sobre a qualificação técnica

16A.2.1. Os documentos de habilitação deverão estar dentro do prazo de validade na data de apresentação das propostas.



16A.2.2. O não atendimento de qualquer dos requisitos previstos neste item implicará inabilitação técnica da proponente.

16A.2.3. A CONTRATANTE poderá diligenciar junto às entidades emissoras dos documentos para fins de verificação de autenticidade.

17 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Fundamentação Legal

O descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela CONTRATADA sujeitará à aplicação das sanções administrativas previstas nos arts. 155 a 163 da Lei nº 14.133/2021, sem prejuízo das responsabilidades civil e penal cabíveis, bem como de eventuais perdas e danos causados à Administração.

17.2. Princípios Aplicáveis

A aplicação de sanções observará, obrigatoriamente:

- I – O contraditório e a ampla defesa;
- II – Os princípios da proporcionalidade e razoabilidade;
- III – A graduação das penalidades conforme a gravidade da infração;
- IV – A análise da reincidência e dos antecedentes da CONTRATADA;
- V – O impacto da infração na continuidade de serviço público essencial;
- VI – A vinculação entre a infração e o dano efetivamente causado.

17.3. Espécies de Sanções

Poderão ser aplicadas à CONTRATADA, isolada ou cumulativamente:

- I – Advertência, para infrações leves, sem impacto relevante;
- II – Multa, nas modalidades moratória e compensatória;
- III – Impedimento de licitar e contratar, pelo prazo de até 3 (três) anos;
- IV – Declaração de inidoneidade, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

17.4. Multas Administrativas



17.4.1. Multa Moratória

I – 0,5% (meio por cento) por dia de atraso injustificado, incidente sobre o valor do item/lote afetado;

II – Limitada a 10% (dez por cento) do valor do contrato ou lote;

Aplicável, exemplificativamente, nos casos de:

1. atraso na instalação do entroncamento;
2. atraso na ativação do serviço;
3. atraso na substituição de equipamentos;
4. atraso na implementação da redundância.

17.4.2. Multa Compensatória

I – Até 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato ou do lote;

Aplicável nos casos de:

1. inexecução total ou parcial;
2. falha grave que comprometa o atendimento do SAMU 192;
3. descumprimento reiterado das obrigações contratuais;
4. interrupção prolongada dos serviços.

17.5. Penalidades Vinculadas ao SLA

Considerando a natureza crítica do serviço, o descumprimento dos níveis de serviço implicará glosa automática, independentemente da aplicação de outras sanções.

17.5.1. Disponibilidade (Uptime Mensal)

Disponibilidade	Penalidade
≥ 99,5%	Sem penalidade
99,0% a 99,49%	Glosa de 5% do valor mensal
98,0% a 98,99%	Glosa de 10%
< 98,0%	Glosa de 20% + apuração de infração grave

17.5.2. Tempo de Solução de Falhas Críticas



I – Descumprimento do prazo máximo de solução:

- glosa de 2% por ocorrência;

II – Reincidência (mais de 3 ocorrências no mês):

- multa adicional de até 5% do valor mensal.

17.5.3. Indisponibilidade Prolongada

I – Interrupção superior a 2 horas:

- glosa proporcional + registro de infração;

II – Interrupção superior a 6 horas:

- multa adicional de até 5%;

III – Reincidência:

- possibilidade de rescisão contratual.

17.6. Infrações Graves Relacionadas à Redundância

Serão consideradas infrações graves:

I – Compartilhamento indevido de infraestrutura;

II – Falha simultânea por ausência de independência técnica;

III – Descumprimento da dupla abordagem;

IV – Inoperância do plano de contingência.

Penalidades aplicáveis:

- multa de até 20%;
- rescisão contratual;
- impedimento de licitar.



17.7. Rescisão Contratual

Poderá ser declarada rescisão administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, especialmente nos casos de:

- I – Inexecução total ou parcial;
- II – Descumprimento reiterado do SLA;
- III – Interrupções frequentes;
- IV – Comprometimento do atendimento ao SAMU 192;
- V – Falhas na segurança da informação;
- VI – Descumprimento das obrigações de redundância.

17.8. Procedimento de Aplicação das Sanções

17.8.1. A aplicação de qualquer penalidade será precedida de:

- I – Notificação formal à CONTRATADA;
- II – Concessão de prazo para apresentação de defesa;
- III – Análise técnica e jurídica pela Administração;
- IV – Decisão motivada da autoridade competente.

17.9. Cumulação de Sanções

As sanções poderão ser aplicadas cumulativamente, conforme a gravidade da infração, podendo incluir:

1. advertência;
2. multa;
3. glosa contratual;
4. impedimento de licitar.

17.10. Descontos e Cobrança



- I – As multas e glosas poderão ser descontadas diretamente da fatura;
- II – Na ausência de créditos, poderão ser cobradas administrativa ou judicialmente;
- III – Os valores não afastam a reparação por danos adicionais.

17.11. Reincidência

A reincidência de infrações, especialmente relacionadas à indisponibilidade do serviço, poderá ensejar:

- I – Agravamento das penalidades;
- II – Aplicação de sanções mais severas;
- III – Rescisão contratual.

17.12. Finalidade das Sanções

A aplicação das sanções tem por finalidade:

- I – Garantir a continuidade do serviço público essencial;
- II – Assegurar o cumprimento do SLA;
- III – Mitigar riscos operacionais;
- IV – Proteger a Administração;
- V – Dar efetividade à Lei nº 14.133/2021;
- VI – Preservar o atendimento à população via SAMU 192.

Jaraguá/GO, 14 de abril de 2026.

Rafaela Cristinne Jacinto Peres
Agente de Contratação