



DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

Requisitante: SECRETARIA DE ESTADO DA EDUCAÇÃO	Matrícula: 0980465-0-01
Email: getic@sed.sc.gov.br	Telefone: (48) 36640499
Processo SGPe: SED 3293/2025	

1. Descrição da demanda

Constitui-se objeto do presente documento a contratação EMERGENCIAL, por intermédio de Dispensa de Licitação, da empresa homologada vencedora Pregão Eletrônico nº 0038/2020, Processo SEA 237/2020 para Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de SUSTENTAÇÃO, SUPORTE, LICENCIAMENTO, GARANTIA E BILHETAGEM dos EQUIPAMENTOS E SOFTWARES que compõem a rede de telefonia IP corporativa do Governo do Estado de Santa Catarina LISTADOS NO ANEXO I, a fim de atender as necessidades do Conselho Estadual de Educação (CEE), Instituto Estadual de Educação, Gerências de Educação (Unidades Regionais de Atendimento), Unidades Escolares da Rede estadual de Educação, Coordenadorias Regionais de Educação, Núcleos de Tecnologia Educacional, Centros de Educação Profissional, Centros de Educação de Jovens e Adultos, Unidades Escolares da Rede Pública Estadual de Santa Catarina e Secretaria de Estado da Educação (SED).

2. Quantitativo estimado

Item	Serviço	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
01	Sustentação, Suporte Técnico, licenciamento e garantia dos ativos da rede VOIP do Governo do Estado de SC (Equipamentos e Softwares). VALOR POR RAMAL	5.002	R\$ 13,87	R\$ 69.377,74
BILHETAGEM				
Item	Serviço	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
02	Operação do sistema de bilhetagem	1		

Obs: O serviço de Operação do Sistema de Bilhetagem, item 2, é mantido pela Secretaria de Estado da Administração.



3. Justificativa para a demanda

I. Motivo/Finalidade/Necessidade da Contratação

A presente solicitação tem como objetivo principal garantir a continuidade, eficiência e segurança dos serviços de telefonia IP corporativa utilizados por diversas entidades do Governo do Estado de Santa Catarina, incluindo o Conselho Estadual de Educação (CEE), Instituto Estadual de Educação, Gerências de Educação, Unidades Escolares, Coordenadorias Regionais de Educação, Núcleos de Tecnologia Educacional, Centros de Educação Profissional, Centros de Educação de Jovens e Adultos e a Secretaria de Estado da Educação (SED), até que se conclua o novo processo de contratação por intermédio do processo SCTI 0001/2025.

Considerando a data inicial da contratação inicial pela Secretaria de Estado da Administração, contrato Nº 099/2020, processo SEA 7404/2020, e contrato nº 100/2020, processo 7406/2020, ambos assinados em agosto de 2020, portanto, a nova contratação deve ser finalizada até agosto de 2025, quando atinge o limite de 60 meses estabelecido na lei que rege o contrato.

Considerando que ainda não foi finalizada a nova licitação pela Secretaria de Estado da Administração, justificamos a solicitação tendo em vista a necessidade imprescindível de manutenção contínua e indispensável dos serviços de SUSTENTAÇÃO, SUPORTE, LICENCIAMENTO, GARANTIA E BILHETAGEM dos EQUIPAMENTOS E SOFTWARES que compõem a rede de telefonia IP corporativa do Governo do Estado de Santa Catarina. Não ter este serviço disponível, significa que, em qualquer indisponibilidade de telefonia seja em escolas ou no órgão central, não haverá resolução. Além disso, toda e qualquer solicitação de novas linhas e equipamentos de telefones, não poderiam ser disponibilizados, inviabilizando o trabalho da Secretaria de Educação, principalmente nas condições atuais onde a comunicação remota tem sido a principal forma de interação. Compromete-se, portanto, o atendimento do cidadão em solicitações referentes aos Serviços de Educação no Estado.

Informamos que por impossibilidade de prorrogação devido ao decurso do prazo referente Contrato 206/2020, processo SED 18503/2020, que teve sua vigência até 10/09/2021 e devido à impossibilidade de contratação por Dispensa de Licitação solicitada por intermédio do processo SED 100604/2021, parecer jurídico Nº 694/2021/PGE/NUAJ/SED/SC, e considerando o exposto no Ofício SEA/GESIN 116, sugerindo a contratação direta da prestadora de serviços vencedora do Pregão Eletrônico nº 38/2020, Processo SEA 237/2020, considerando a inviabilidade de outro prestador fornecer tais serviços, encaminhamos Termo de Referência para contratação direta EMERGENCIAL por inexigibilidade, a fim de regularizar a prestação dos serviços.

O referido contrato foi firmado com empresa homologada vencedora Pregão Eletrônico nº 0038/2020, Processo SEA 237/2020 para Contratação de empresa especializada em prestação de serviços de SUSTENTAÇÃO, SUPORTE, LICENCIAMENTO, GARANTIA E BILHETAGEM dos EQUIPAMENTOS E SOFTWARES que compõem a rede de telefonia IP corporativa do Governo do Estado



de Santa Catarina, a fim de atender as necessidades do Conselho Estadual de Educação (CEE), Instituto Estadual de Educação, Gerências de Educação (Unidades Regionais de Atendimento), Unidades Escolares da Rede estadual de Educação, Coordenadorias Regionais de Educação, Núcleos de Tecnologia Educacional, Centros de Educação Profissional, Centros de Educação de Jovens e Adultos, Unidades Escolares da Rede Pública Estadual de Santa Catarina e Secretaria de Estado da Educação (SED), conforme encaminhamos no ANEXO I.

O processo não foi realizado em tempo hábil, devido a divergências nas informações cadastradas e encaminhadas pelo sistema de gestão fiscal e a constante no SGPE, e por equívoco consideramos a data do SIGEF como a data de vigência contratual e, portanto, a solicitação de prorrogação não pode ser realizada por decurso do prazo de vigência contratual, pois a data informada pelo SIGEF referente ao módulo de contrato 490/2021 que consta como vigência até 31/12/2021, documento constante nos autos do processo, porém o Contrato foi assinado em 09/09/2020 com vigência de 12 meses e, portanto sua vigência findou em 08/09/2021.

A Secretaria de Estado da Educação utiliza em sua comunicação telefônica fixa o sistema VoIP adotado pelo Governo do Estado de Santa Catarina em todo o território catarinense. Esta rede possui forte integração dos serviços e diversos equipamentos de uso compartilhado, assim como os enlaces que interligam esta grande rede de telefonia IP e em função da elevada integração do sistema estadual de telefonia envolvendo os diferentes órgãos, uma licitação específica para as empresas (atendendo a lei 13.303), pode levar a contratação de uma empresa distinta daquela que hoje está atendendo o restante do governo (direta). Duas empresas diferentes, administrando um único sistema e de grande porte, se apresenta como uma situação indesejada, inviável e que pode inclusive afetar o funcionamento do sistema em caso de operação indevida por agentes distintos.

Pela integração da rede, os serviços aqui contratados buscam atender os equipamentos que atendem a Secretaria de Estado da Educação (ramais telefônicos e gateways/centrais telefônicas), de modo a complementar os serviços contratados pelo Governo do Estado nesta área (processo SGP-e SEA 0237/2020).

A característica compartilhada do uso da estruturada VOIP inviabiliza a eventual execução de serviços por mais de um contratado. Com caráter estratégico, a rede VOIP que liga todos os ramais do Estado é base para o bom andamento dos serviços, viabilizando a comunicação entre os agentes públicos e entre os agentes e a população catarinense.

Dentre os requisitos técnicos que demonstram o eventual risco de contratação de diferentes fornecedores para manutenção da rede VOIP estão:

- a) Sobreposição do suporte nas mesmas PABX;
- b) Sobreposição da gestão de servidores/serviços acessórios (WebRTC, OMNIVISTA, Bilhetagem, Gravador);
- c) Sobreposição de responsabilidades sobre o gerenciamento do licenciamento (SPS);



- d) Sobreposição de responsabilidades no gerenciamento dos troncos e conexões R2 (E1);
- e) Sobreposição da gestão e da garantia de equipamentos meio (switch de conexão, placas, gabinetes, gateway) de uso comum;
- f) Dificuldade no gerenciamento da tarifa/bilhetagem;
- g) Aprendizagem sobre o legado, configurações já aplicadas e sistemas integrados;
- h) Acrescenta-se aos riscos técnicos listados acima, o risco jurídico, visto que torna-se inviável a responsabilização de eventual problema na rede VOIP, num cenário no qual mais de um contratado terá acesso aos mesmos equipamentos e softwares.

Justificamos também a escolha do fornecedor por tratar-se da empresa homologada vencedora Pregão Eletrônico nº 0038/2020, e que já atuava no atendimento da SED no Contrato 206/2020, e considerando os riscos apresentados por intermédio do Ofício nº 116/GESIN/2021 e Ofício 07/2023 SEA/DITI, solicitamos a contratação.

Cabe informar que o serviço de Bilhetagem é mantido pela Secretaria de Estado da Administração.

II. Critério para a Definição dos Quantitativos

Os quantitativos de ramais solicitados foram definidos com base na necessidade de atendimento do Conselho Estadual de Educação (CEE), Instituto Estadual de Educação, Gerências de Educação (Unidades Regionais de Atendimento), Unidades Escolares da Rede estadual de Educação, Coordenadorias Regionais de Educação, Núcleos de Tecnologia Educacional, Centros de Educação Profissional, Centros de Educação de Jovens e Adultos, Unidades Escolares da Rede Pública Estadual de Santa Catarina e Secretaria de Estado da Educação.

III. Beneficiários Diretos

Os beneficiários diretos da contratação destes serviços são:

- **Servidores públicos:** Os servidores poderão contar com uma infraestrutura de comunicação estável e eficiente, o que contribuirá para o aumento da produtividade e a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população.
- **Alunos e professores:** As instituições de ensino poderão utilizar a telefonia IP para realizar videoconferências, teleaulas e outras atividades pedagógicas, o que contribuirá para a modernização do ensino e a ampliação do acesso à educação.
- **Cidadãos:** A população em geral será beneficiada pela melhoria da comunicação entre os órgãos públicos, o que agilizará os processos e facilitará o acesso aos serviços públicos.



IV. Resultados Pretendidos

Com a contratação dos serviços de sustentação e suporte, espera-se alcançar os seguintes resultados:

- Garantir a alta disponibilidade da rede de telefonia IP, minimizando as interrupções nos serviços.
- Melhorar o desempenho da rede, reduzindo o tempo de resposta e garantindo a qualidade das chamadas.
- Garantir a segurança da rede, protegendo os dados e as informações dos usuários contra acessos não autorizados.
- Reduzir os custos operacionais, otimizando a utilização dos recursos e evitando gastos desnecessários com reparos e manutenções.
- Aumentar a satisfação dos usuários com os serviços de comunicação, através de um atendimento rápido e eficiente.

V. Substituição de Contrato Vigente:

Esta solicitação visa à substituição da contratação realizada por intermédio do Processo SED 125564/2023, contrato nº 323/2023 originário da Dispensa de Licitação nº 206/2023, PL 209/2023.

4. Previsão de data para a aquisição ou contratação

Pretende-se contratar este serviço a partir de Fevereiro de 2025.

5. Identificador da demanda no Plano de Contratações Anual

Nº Unidade Gestora	Nome Unidade Gestora	ID da demanda (Projeto Básico/ Estudo Técnico Preliminar)	Descrição do objeto
450001	SED - Secretaria de Estado da Educação	DIAD/GETIC 001	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de SUSTENTAÇÃO, SUPORTE, LICENCIAMENTO, GARANTIA E BILHETAGEM dos EQUIPAMENTOS E SOFTWARES que compõem a rede de telefonia IP corporativa do Governo do Estado de Santa Catarina.



6. Informações adicionais

Responsável pela Oficialização da Demanda	Chefia Imediata
Nome: Fabrício Antunes Chagas Matrícula: 399559-3-01 Função: Técnico Administrativo Assinatura: <i>(assinado digitalmente)</i>	Nome: Fernando Alvim Caetano Matrícula: 0374710-7-02 Função: Gerente de Tecnologia da Informação e Comunicação Assinatura: <i>(assinado digitalmente)</i>

Fabrício Antunes Chagas
Técnico Administrativo
Mat. 399559-3-01
(assinado digitalmente)

De Acordo:

Fernando Alvim Caetano
Gerente de Tecnologia da Informação e Comunicação
(assinado digitalmente)



Assinaturas do documento



Código para verificação: **P66M2SC7**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



FABRICIO ANTUNES CHAGAS (CPF: 026.XXX.989-XX) em 05/02/2025 às 19:12:23

Emitido por: "SGP-e", emitido em 13/07/2018 - 13:52:54 e válido até 13/07/2118 - 13:52:54.

(Assinatura do sistema)



FERNANDO ALVIM CAETANO (CPF: 020.XXX.339-XX) em 07/02/2025 às 18:27:52

Emitido por: "SGP-e", emitido em 07/01/2025 - 15:22:11 e válido até 07/01/2125 - 15:22:11.

(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VEXzcwNTRfMDAwMDMyOTNfMzI5M18yMDI1X1A2Nk0yU0M3> ou o site

<https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SED 00003293/2025** e o código **P66M2SC7** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.