



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
Av. Borges de Medeiros, 1565 - Bairro Praia de Belas - CEP 90110-906 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

Trata-se da contratação de serviços de telefonia, com fornecimento e configuração de entroncamentos SIP (*Session Initiation Protocol* – Protocolo de Iniciação de Sessão), *SIP Trunks*, para interligação das Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCTs) do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul (PJRS) ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), incluindo portabilidade das faixas de números DDR (Discagem Direta a Ramal), bem como ligações locais e de Longa Distância Nacional (LDN), sem limite de tempo, e ligações de Longa Distância Internacional (LDI).

Tanto a licitação quanto a contratação seguirão as regulamentações do Ato nº 052/2023-P da Secretaria da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS).

Em caso de discordância existente entre as especificações em outros documentos elaborados anteriormente no contexto desta contratação e as especificações constantes deste Termo de Referência, prevalecerão as especificações deste Termo de Referência.

#### 1.1. Natureza da Contratação

Os serviços objeto desta contratação são serviços caracterizados como comuns e enquadram-se na categoria de serviços de natureza contínua de que tratam a Lei nº 14.133/2021. Ademais, a contratação insere-se como parte da modernização da infraestrutura de telefonia corporativa do PJRS, alinhada ao planejamento estratégico de transformação digital e à necessidade de garantir maior disponibilidade, segurança e flexibilidade na comunicação institucional.

#### 1.2. Especificação do Serviço

A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços de telefonia com fornecimento, configuração e manutenção de entroncamentos SIP (*SIP Trunks*), visando à interligação das Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCTs) do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul (PJRS) ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC).

O serviço deverá atender aos seguintes requisitos mínimos, observando critérios de qualidade, rendimento, compatibilidade, durabilidade e segurança:

- fornecimento de entroncamentos SIP para interconectar as centrais telefônicas existentes no PJRS, modelo *MiVoice MX-ONE* da empresa *Mitel Networks*, a STFC, incluindo suporte a protocolos padrão como SIP RFC 3261, permitindo 400 canais SIP simultâneos;
- possibilidade de distribuir os 400 (quatrocentos) canais SIP simultâneos em dois ou mais entroncamentos SIP, conforme necessidade técnica e operacional do CONTRATANTE, sem custos adicionais. Essa configuração deverá permitir readequação futura da quantidade de canais por entroncamento, mantendo as condições contratuais e os níveis de serviço estabelecidos. Quando os 400 (quatrocentos) canais SIP forem distribuídos em mais de um entroncamento, cada entroncamento deverá possuir identificação, autenticação e, conforme o caso, endereçamento IP independentes, assegurando isolamento lógico, rastreabilidade e compatibilidade com os dispositivos do tipo SBC (*Session Border Controller*) do CONTRATANTE;
- capacidade de realizar e receber chamadas locais e de Longa Distância Nacional (LDN), sem limite de tempo ou quantidade, e Longa Distância Internacional (LDI), com tarifação por minuto para telefones fixos e telefones móveis;
- bloqueio automático de ligações a cobrar, para todos os números DDR a partir de qualquer origem;
- recurso de identificação de chamadas;
- suporte à portabilidade numérica das faixas DDR atualmente utilizadas pelo PJRS;

- garantia de qualidade de serviço (*Quality of Service – QoS*): na infra estrutura da CONTRATADA, deverá ser assegurada largura de banda dedicada mínima proporcional de 0,125 Mbps por canal SIP contratado (equivalente a 50 Mbps para 400 canais), ajustada automaticamente conforme eventual ampliação do número de canais;
- disponibilidade do serviço: deverá ser garantida disponibilidade mínima mensal de 99,72% (noventa e nove inteiros e setenta e dois centésimos por cento), conforme previsto na Seção 4.4 deste Termo de Referência e no contrato;
- redundância de rede e mecanismos de recuperação em caso de falhas, visando à continuidade das operações;
- compatibilidade com os *codecs* de áudio G.711, G.722 e G.729;
- disponibilização gratuita de relatórios mensais, que permitam controle de gastos, monitoramento de utilização e análise de disponibilidade, conforme discriminado na Seção 4.2 deste Termo de Referência.

### 1.3. Quantitativos

A presente contratação constitui um lote único, composto por itens relacionados ao fornecimento de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC). Compõem este lote os seguintes itens:

- **Item 01:** Instalação e configuração da solução  
Tarifação: INICIAL ÚNICA  
Unidade: SERVIÇO  
Quantidade: 1  
**Valor estimado: Unitário: R\$ 2.851,47**  
**Total: R\$ 2.851,47**
- **Item 02:** Fornecimento de interconexão das Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCTs) do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul (PJRS) ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), através de entroncamentos SIP com suporte a 400 (quatrocentos) canais SIP simultâneos, incluindo pacote de chamadas locais e Longa Distância Nacional (LDN) ilimitadas  
Tarifação: MENSAL  
Unidade: ASSINATURA DE CANAL  
Quantidade: 400  
**Valor estimado: Unitário mensal: R\$ 23.839,93**  
**Total por 36 meses: R\$ 858.237,55**
- **Item 03:** Chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) para fixo  
Tarifação: MENSAL  
Unidade: MINUTOS  
Quantidade mensal estimada: 10  
**Valor estimado: Unitário mensal: R\$ 3,74**  
**Total por 36 meses: R\$ 1.346,40**
- **Item 04:** Chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) para móvel  
Tarifação: MENSAL  
Unidade: MINUTOS  
Quantidade mensal estimada: 10  
**Valor estimado: Unitário mensal: R\$ 4,17**  
**Total por 36 meses: R\$ 1.501,20**

**TOTAL GLOBAL DO OBJETO: R\$ 863.936,62**

Estes itens estão descritos mais detalhadamente na Seção 4.1 deste documento.

Observação: Para efeito de formação de preços para as chamadas LDI, sugerimos considerar o tráfego internacional da seguinte maneira: EUA e Canada, 30%; Mercosul, 50%; Europa 17%; e demais países, 3%.

### 1.4. Da Participação de ME, EPP, MEI e equiparadas

Haverá preferência de contratação para microempresas, empresas de pequeno porte, microempreendedores individuais e equiparadas, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e do art. 4º da Lei Federal nº 14.133/2021.

### 1.5. Prazo do Contrato

O prazo de vigência da contratação será de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado, sucessivamente, de acordo com as necessidades operacionais do PJRS, respeitada a vigência máxima decenal, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei Nº 14.133/2021.

### 1.5.1. Justificativa do Prazo Contratual Plurianual

Considerando que o objeto desta contratação refere-se à prestação de serviços de natureza contínua, nos termos do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, o prazo inicial de vigência contratual de 36 (trinta e seis) meses mostra-se técnica e economicamente mais vantajoso para a Administração, razão pela qual o setor demandante atesta a adequação da contratação plurianual, observadas as diretrizes legais aplicáveis.

A contratação com vigência superior a 12 (doze) meses apresenta **maior vantagem econômica**, na medida em que:

- a) possibilita a diluição dos custos iniciais de implantação, configuração, testes e homologação da solução de entroncamentos SIP ao longo de período mais extenso, reduzindo o custo médio mensal do serviço;
- b) favorece a obtenção de preços mais vantajosos na fase licitatória, considerando que contratos de maior duração tendem a permitir melhores condições comerciais por parte das operadoras de telecomunicações;
- c) reduz custos administrativos e operacionais decorrentes da repetição frequente de procedimentos licitatórios e transições contratuais, especialmente em serviço crítico e essencial à atividade jurisdicional;
- d) assegura maior estabilidade operacional, previsibilidade financeira e continuidade do serviço de telefonia institucional, essencial ao atendimento da população e ao funcionamento das unidades do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul.

Nos termos do inciso II do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, a Administração atestará, no início da contratação e a cada exercício financeiro, a existência de créditos orçamentários suficientes para suportar as despesas decorrentes do contrato, bem como a manutenção da vantagem econômica da contratação.

Fica consignado, ainda, que a Administração poderá extinguir o contrato, sem ônus, na hipótese de inexistência de créditos orçamentários para sua continuidade ou caso deixe de ser constatada a vantagem econômica de sua manutenção, observando-se, quando aplicável, o disposto no §1º do art. 106 da Lei nº 14.133/2021, quanto ao prazo e à data de efetivação da extinção contratual.

Ressalte-se que o disposto neste item aplica-se integralmente à presente contratação, que envolve a utilização de programas de informática e serviços de telecomunicações, em consonância com o §2º do art. 106 da Lei nº 14.133/2021.

Dessa forma, o setor demandante **DIPRED-DMAN atesta expressamente a maior vantagem econômica da contratação plurianual ora pretendida**, considerando os aspectos técnicos, operacionais, financeiros e estratégicos descritos neste Termo de Referência e no respectivo Estudo Técnico Preliminar.

### 1.6. Local de Entrega ou Execução dos Serviços

O serviço de interconexão a STFC, com capacidade para 400 (quatrocentos) canais SIP simultâneos, será disponibilizado através de entroncamentos SIP com conexões seguras estabelecidas através da infraestrutura de comunicação digital (*Internet*), entre a operadora de STFC e dispositivos do tipo SBC (*Session Border Controller*), através dos *links* de Internet do PJRS. A área técnica do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul (TJRS), com acompanhamento dos respectivos gestor e fiscal de projeto, ficará responsável pela disponibilização e configuração desses dispositivos.

Cumprir informar que, no âmbito da infraestrutura de telefonia do PJRS, serão disponibilizados inicialmente 2 (dois) dispositivos do tipo SBC, visando a implementação de contingência (ou seja, tolerância a falhas usando a técnica de *failover*). Caso ocorra uma falha no SBC primário, o SBC secundário assumirá automaticamente as funções do SBC primário. Os SBCs estarão localizados nos seguintes locais:

- SBC primário, no *data center* do prédio II do Foro Central de Porto Alegre; e
- SBC secundário, no *data center* do prédio do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul.

Durante o processo licitatório, caso alguma das licitantes tenha interesse realizar vistoria nos locais de execução dos serviços ou de entrega dos produtos, isto poderá ser feito até o último dia útil anterior à data de abertura da sessão pública desta licitação, mediante prévio agendamento pelo telefone (51) 3259-4317, com o servidor Roland Teodorowitsch.

### 1.7. Garantia exigida, condições de manutenção e assistência técnica

A CONTRATADA deverá garantir a prestação contínua dos serviços de telefonia com suporte a 400 (quatrocentos) canais SIP através de entroncamentos SIP (*SIP Trunks*), conforme especificado neste documento, durante toda a vigência contratual, observando os requisitos mínimos destacados a seguir.

- A CONTRATADA deverá assegurar a disponibilidade mínima mensal dos serviços de 99,72% (noventa e nove inteiros e setenta e dois centésimos por cento), conforme previsto na Seção 4.4 deste Termo de Referência e em contrato.
- Deverá ser disponibilizada uma conexão segura para os entroncamentos SIP com largura de banda dedicada mínima, de acordo com as especificações de QoS definidas na Seção 1.2.
- Em caso de interrupções ou degradação dos serviços, deverá ser providenciada a restauração imediata, com tempo máximo para resposta e/ou resolução de problemas de até 2 (duas) horas após abertura do chamado, conforme definido na Seção 4.4.
- Penalidades poderão ser aplicadas, conforme a Seção 3.9 deste Termo de Referência, em caso de descumprimento dos níveis de serviço (*Service Level Agreement – SLA*), além das glosas previstas na Seção 4.4 deste Termo de Referência e em contrato.
- A CONTRATADA deverá realizar manutenções preventivas periódicas nos sistemas e equipamentos responsáveis pelo provimento do serviço e que estejam sob sua reponsabilidade, registrando estas ações em relatórios, que deverão ser disponibilizados à área técnica ou Gestor de Contrato definido pelo CONTRATANTE, sempre que for solicitado.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte técnico especializado, com atendimento remoto e presencial, conforme necessidade, durante o horário comercial e em regime de plantão para emergências, executado por profissionais com notória experiência em soluções de telefonia envolvendo entroncamentos SIP e integração com CPCTs.
- A CONTRATADA deverá garantir que todos os equipamentos utilizados para prover o serviço mantenham compatibilidade contínua com os SBCs e sistemas de CPCTs utilizados pelo PJRS, incluindo atualizações de *firmware*, *software* e protocolos, quando aplicável.
- Qualquer fato relevante relacionado ao serviço deverá ser comunicado por um representante da CONTRATADA tanto ao Gestor de Contrato designado pelo PJRS quanto à área técnica responsável do PJRS.
- A CONTRATADA deverá disponibilizar gratuitamente relatórios mensais, que permitam controle de gastos, monitoramento de utilização e análise de disponibilidade, conforme discriminado na Seção 4.2.

## **1.8. Pedido de Compras no THEMA**

2264/2025 (documento SEI 8714845).

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

### **2.1. Motivação**

A interconexão das Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCTs) do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul (PJRS) ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) é condição fundamental para que os ramais telefônicos em uso na infraestrutura telefônica deste Tribunal possam receber e realizar chamadas externas.

Trata-se, portanto, de um serviço essencial para que a população possa ter acesso a informações relacionadas ao Poder Judiciário gaúcho.

Assim, essa contratação é motivada tanto pela necessidade de um novo contrato de provimento do serviço de telefonia quanto pela necessidade de modernizar a infraestrutura de telefonia corporativa do PJRS, substituindo os atuais troncos digitais E1, considerados obsoletos, por troncos SIP virtuais. Essa mudança visa resolver problemas de instabilidade recorrentes no serviço atual, melhorar a disponibilidade das comunicações e preparar o ambiente para futuras evoluções tecnológicas, como uma eventual migração para telefonia em nuvem. Ainda é oportuno salientar que a tecnologia baseada em entroncamentos SIP traz também como vantagem a eliminação da tarifação por minuto de diferentes tipos de chamadas locais e nacionais, disponibilizando um pacote de ligações ilimitadas para estes tipos de chamada.

O contrato de telefonia atual teve sua vigência prorrogada através de termo aditivo, com prazo de 24 (vinte e quatro) meses, a contar de 15/10/2023. E a sua prorrogação excepcional por 12 meses, a contar de 14/10/2025, foi recentemente aprovada. Assim, a partir de 14/10/2026, tal contrato não poderá ser prorrogado e passa a ser necessário realizar novo processo licitatório.

A fundamentação da contratação e de seus quantitativos está pormenorizada no respectivo Estudo Técnico Preliminar (documento SEI 8689442) desta licitação.

## 2.2. Objetivos

Os principais objetivos da contratação são:

- garantir interconexão segura e eficiente entre as centrais telefônicas do PJRS e o sistema público de telefonia, através de um novo contrato referente a Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), visto que o contrato atual tem previsão de limite máximo de vigência relativamente próximo;
- modernizar a infraestrutura de telefonia corporativa do PJRS, substituindo os atuais troncos digitais E1, considerados obsoletos, por entroncamentos SIP virtuais;
- aumentar a disponibilidade dos serviços de comunicação, considerando que, conforme identificado no Estudo Técnico Preliminar (documento SEI 8689442), há certo número de ocorrências no fornecimento da interconexão através de troncos digitais E1, causando indisponibilidades;
- centralizar e simplificar a gestão dos recursos de telefonia, uma vez que os entroncamentos SIP virtuais serão recebidos de forma centralizada através da *Internet*, e não mais de forma distribuída através de conexões físicas entregues em determinado número de pontos de conexão;
- preparar a infraestrutura de telefonia corporativa do PJRS para futuras reestruturações, tais como a redução no número de Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCTs), a virtualização de componentes dessas CPCTs e a adoção de serviços de telefonia hospedados em nuvem; e
- a médio e longo prazos, contribuir para a viabilização da redução no número de centrais telefônicas em uso na rede telefônica corporativa do PJRS, o que implicará a redução de custos operacionais.

Também é importante destacar que há certa expectativa de que, a partir do Pregão referente a este processo licitatório, sejam obtidos valores de contratação inferiores aos valores atualmente contratados pelo PJRS para troncos digitais E1.

## 2.3. Benefícios

A solução proposta oferece os seguintes benefícios:

- maior estabilidade e disponibilidade na comunicação por voz, uma vez que esta comunicação ocorrerá através da rede de dados (SD-WAN – *Software-Defined Wide Area Network*), que vem se mostrando muito mais estável e disponível do que os atuais troncos digitais E1;
- maior facilidade para definição do ponto de entrega dos feixes de comunicação por voz, uma vez que esta entrega ocorre através da rede de comunicação de dados, e não mais por meio físico em pontos predefinidos, permitindo maior flexibilidade no redirecionamento e expansão do serviço conforme a necessidade da instituição;
- escalabilidade, flexibilidade e facilidade de gestão, com possibilidade de reconfiguração do número de entroncamentos SIP, incluindo a distribuição dos 400 (quatrocentos) canais em mais de um entroncamento SIP;
- provável economia a curto prazo, referente à expectativa de barateamento dos custos dos novos entroncamentos SIP em relação aos atuais troncos digitais E1, considerando a redução de infraestrutura física e de tarifas por tipo de chamada;
- perspectiva de economia a médio e longo prazos, decorrente da diminuição dos custos de manutenção da infraestrutura de CPCTs e aparelhos telefônicos, bem como da possibilidade de redução no número de centrais telefônicas, em consonância com a modernização tecnológica da instituição;
- segurança aprimorada, com uso de SBCs que oferecem criptografia, controle de acesso, autenticação mútua e proteção contra ataques, assegurando a integridade e confidencialidade das comunicações;
- maior resiliência operacional, em virtude da ausência de meio físico de entrega e do uso de dispositivos do tipo SBC operando em pares (um ativo e outro em *standby*, usando a estratégia de tolerância a falhas *failover*), com redundância geográfica, aptos a receber as respectivas conexões dos entroncamentos (essa característica reduz significativamente a probabilidade de interrupções por falhas ou indisponibilidades locais, garantindo continuidade do serviço mesmo em cenários de contingência);

- facilidade de expansão e relocação do serviço, possibilitando aumento ou remanejamento de canais SIP sem necessidade de intervenção física ou deslocamento técnico, apenas mediante ajustes de configuração;
- integração com serviços em nuvem e aplicações corporativas, permitindo, por exemplo, futura adoção de soluções de *Unified Communications*, gravação centralizada de chamadas, atendimento remoto e videoconferência com base em SIP; e
- simplificação na gestão contratual e operacional, uma vez que a entrega centralizada via IP elimina a dependência de múltiplos pontos de acesso físico e reduz a necessidade de acompanhamento técnico presencial.

#### 2.4. Alinhamento Estratégico

A contratação está alinhada com os princípios de eficiência, economicidade e modernização tecnológica previstos na Lei Federal nº 14.133/2021 e no planejamento estratégico do PJRS. Também contribui para a transformação digital da infraestrutura de comunicação do tribunal, promovendo maior integração entre unidades e melhor atendimento ao público.

#### 2.5. Referência aos Estudos Preliminares

Esta fundamentação está baseada no Estudo Técnico Preliminar (documento SEI 8689442), que apresentou, dentre outros, os seguintes aspectos:

- descrição da necessidade de contratação;
- descrição do contexto atual, apresentando uma visão geral da infraestrutura de telefonia fixa do PJRS;
- descrição dos requisitos da contratação, com especificações detalhadas das características dos serviços;
- levantamento de mercado;
- descrição da solução como um todo;
- estimativas das quantidades a serem contratadas, incluindo análise do tráfego de telefonia e dimensionamento do número de canais SIP;
- estimativa do valor da contratação, com orçamentos preliminares e valor médio estimado para a contratação, incluindo levantamento de preços praticados em contratações correlatas;
- justificativa para o não parcelamento da solução;
- levantamento de contratações correlatas; e
- listagem de providências a serem adotadas na implementação da solução.

#### 2.6. Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

Atualmente o PJRS constitui-se de 165 (cento e sessenta e cinco) comarcas interligadas através de uma rede SD-WAN, tendo a sua infraestrutura de telefonia corporativa gerenciada por CPCTs compatíveis com a plataforma *MiVoice MX-ONE*. A demanda prevista consiste na interligação desta infraestrutura ao STFC, o que será feito por meio de entroncamentos SIP virtuais, providos pela prestadora do respectivo serviço (CONTRATADA), direcionados para dispositivos do tipo SBC hospedados em dois *data centers* do TJRS, com suporte para 400 (quatrocentos) canais simultâneos de voz e portabilidade dos atuais 6.100 números DDR do TJRS.

A contratação atende integralmente essa demanda, com possibilidade de expansão futura e garantia de alta disponibilidade por meio de SBCs operando em modo ativo-passivo – técnica também identificada como *failover*, em que o equipamento ativo realiza as operações, enquanto o passivo permanece em espera, pronto para assumir imediatamente caso o ativo apresente falha ou torne-se indisponível por alguma razão de força maior.

#### 2.7. Justificativa para o Dispêndio Financeiro

A presente contratação visa garantir flexibilidade, escalabilidade e economicidade no serviço de telefonia institucional, preservando a qualidade nas comunicações e a interoperabilidade com a infraestrutura de rede existente no Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul.

Diferentemente da contratação atual, que envolve circuitos dedicados fornecidos pela operadora de telefonia, esta modalidade prevê que o tráfego de voz será fornecido por meio de sessões estabelecidas através da rede de

comunicação de dados (*Internet*), sendo direcionada para um dispositivo SBC com endereço IP (*Internet Protocol*) público, sem necessidade de instalação de enlaces físicos pela CONTRATADA. A autenticação e interconexão com a rede da operadora será feita a partir de dois SBCs (um principal, localizado na sala cofre do Prédio II do Foro Central, e outro redundante, localizado na sala cofre do prédio sede do TJRS), os quais serão configurados para estabelecer sessões SIP seguras, através dos protocolos TLS (*Transport Layer Security*) e SRTP (*Secure Real-time Transport Protocol*), compatíveis com os parâmetros fornecidos pela prestadora.

Fazem parte desta contratação os serviços de ligações de telefone fixo para fixo e fixo para móvel, tanto para dentro do Estado do Rio Grande do Sul quanto para fora, e também ligações internacionais.

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

#### **3.1. Soluções Disponíveis**

O mercado oferece duas principais soluções para interconexão de sistemas telefônicos corporativos ao STFC:

- troncos digitais E1, atualmente utilizados pelo PJRS, entregues fisicamente em diversas unidades; e
- troncos SIP virtuais, entregues via rede IP, com maior flexibilidade, escalabilidade e estabilidade.

A solução atualmente em uso pelo PJRS apresenta relativa instabilidade, causando períodos de indisponibilidade do serviço, com prejuízos para os serviços que o Poder Judiciário gaúcho presta à população através do sistema telefônico. Nesse sentido, analisou-se em Estudo Técnico Preliminar (documento SEI 8689442) a possibilidade de interconexão dos sistemas telefônicos corporativos do PJRS ao STFC utilizando Troncos SIP virtuais.

#### **3.2. Justificativa da Solução Adotada**

A solução a ser adotada – troncos SIP virtuais – foi escolhida por apresentar:

- perspectiva de redução de custos mensais com telefonia;
- maior disponibilidade e confiabilidade, eliminando falhas recorrentes dos troncos digitais E1;
- centralização da infraestrutura, permitindo futura redução do número de centrais telefônicas; e
- preparação para migração para a nuvem, alinhada às tendências de modernização tecnológica.

A contratação será na modalidade PREGÃO no formato ELETRÔNICO. O ordenamento das propostas para o lote único será pelo critério de MENOR PREÇO GLOBAL, aplicado linearmente sobre os preços unitários da relação de serviços, o que é utilizado para compras de modo geral e para contratação de bens e serviços. Assim, a proposta com menor preço global projetado para a vigência do contrato, 36 (trinta e seis) meses, realizada por empresa devidamente habilitada, corresponderá à proposta mais vantajosa.

#### **3.3. Parcelamento e Adjudicação do Objeto**

Conforme indicado nas Seção 1.3, a contratação será composta dos seguintes itens:

- instalação e configuração da solução;
- fornecimento de interconexão das Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCTs) do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul (PJRS) ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), através de entroncamentos com suporte a 400 (quatrocentos) canais SIP simultâneos;
- serviço telefônico de chamadas locais e de Longa Distância Nacional (LDN);
- chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) para fixo; e
- chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) para móvel.

A participação de empresas consorciadas na licitação deve ser vedada, haja vista que a presente contratação não apresenta elementos que justifiquem a participação de empresas em consórcio, pois, ainda que ela apresente relativa complexidade técnica, não é serviço de grande vulto econômico, destacando-se, ainda, que existe um número de empresas especializadas no mercado que poderão atender aos itens que compõem o objeto de forma plena. A vedação à participação de consórcio de empresas no presente procedimento licitatório não limitará a competitividade.

De forma análoga, **não deve haver subcontratação**, o que também permitirá maior controle sobre a execução do contrato e evitará riscos relacionados à qualidade ou à segurança do fornecimento. Cumpre salientar que, em todas as contratações semelhantes anteriores, a subcontratação sempre foi vedada nos Editais, pelo mesmo motivo.

No contexto desta contratação, verifica-se que a adjudicação será realizada de forma GLOBAL, ou seja, todos os itens deverão ser adjudicados a um único fornecedor, tendo em vista que tal medida trará benefícios de ordem técnica e econômica à contratação. Todas e quaisquer despesas necessárias ao cumprimento do objeto desta licitação, tais como impostos, tributos, encargos e contribuições sociais, fiscais, fretes, seguros e demais despesas inerentes correrão por conta da CONTRATADA.

### 3.4. Estimativa do Valor da Contratação

O valor estimado de **R\$ 863.936,62** foi obtido mediante pesquisa de preços realizada pelo Serviço de Gestão de Dados do Departamento de Compras – DEC-SEGED, nos termos do documento 8714856, presente no expediente da contratação, seguindo os regramentos do Ato nº 52/2023-P.

### 3.5. Prazo de Execução

Considerando a necessidade premente de contratação de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), para interligação da infraestrutura de telefonia fixa corporativa do PJRS ao sistema de telefonia pública em função da previsão de encerramento do contrato atual, existe a previsão de adoção das seguintes providências ou etapas:

- abertura do pregão referente ao objeto descrito neste Termo de Referência;
- assinatura do contrato referente ao objeto descrito neste Termo de Referência;
- ordem de serviço enviada pelo Serviço de Sistemas Elétricos (DIPRED/DMAN) para a empresa CONTRATADA;
- realização de pré-configuração e testes da solução proposta, a partir da efetiva disponibilidade dos troncos SIP virtuais, ao mesmo tempo que ainda se tem os troncos digitais E1 em operação;
- alteração gradual das configurações nas centrais telefônicas em uso nas comarcas do PJRS, visando a sua operação já utilizando a nova solução, o que ficará a cargo da empresa Wecom Comércio, Distribuição e Serviços em Tecnologia da Informação S.A., responsável pelos serviços de operação e manutenção preventiva e corretiva para centrais telefônicas (contrato Nº 32/2024-DEC);
- desativação dos troncos digitais E1;
- novo sistema em operação, apenas com troncos SIP virtuais e sem o uso de troncos digitais E1, no máximo até 14 de outubro de 2026.

### 3.6. Adequação do Ambiente

Os SBCs serão instalados em máquinas virtuais nos *data centers* do PJRS, que já possuem infraestrutura compatível (plataforma de virtualização *VMware*), e deverão possuir IP público disponibilizado pela área competente do TJRS. A rede SD-WAN existente garante conectividade estável entre unidades, viabilizando a operação centralizada dos troncos SIP.

Após a instalação e configuração dos SBCs, o número IP do SBC primário deverá ser disponibilizado para a operadora de telefonia responsável pela prestação de serviço contínuo de STFC por meio de troncos SIP virtuais.

### 3.7. Obrigações da CONTRATADA

A CONTRATADA deverá:

- prestar o serviço na forma ajustada;
- aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias em até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial deste contrato, facultada a supressão além desse limite, mediante acordo entre as partes;
- manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- apresentar durante a execução do contrato, se solicitado, documentos que comprovem estar cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas na presente licitação;

- reparar ou corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços em que verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução;
- responder diretamente, por quaisquer perdas, danos ou prejuízos que vierem a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução do contrato, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- prestar os serviços rigorosamente de acordo com regulamentação e normatização da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), devendo cumprir integralmente o Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) da ANATEL;
- emitir Notas Fiscais/Faturas dos serviços efetivamente prestados (as faturas deverão estar devidamente detalhadas, em conformidade com as normas da ANATEL);
- disponibilizar serviço de suporte técnico personalizado e *call center*, para atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, que seja capaz não só de registrar ocorrências como também de receber e encaminhar o atendimento de solicitações de reconfiguração nos números de canais por entroncamentos (conforme detalhamento do Item 02 da Seção 4.1);
- implementar e manter mecanismo de monitoramento proativo dos entroncamentos SIP, com capacidade de detectar automaticamente indisponibilidades ou degradações de qualidade e executar ações preventivas antes que o serviço seja interrompido;
- disponibilizar ao CONTRATANTE atendimento por meio de consultoria especializada, informando o *e-mail*, telefone e telefone celular para contato;
- informar a necessidade de eventuais interrupções programadas dos serviços com antecedência mínima de 5 (cinco) dias;
- comunicar por escrito aos gestores, eventual atraso ou paralisação da prestação dos serviços, apresentando justificativas que serão objeto de apreciação pelo CONTRATANTE;
- apresentar aos gestores do contrato, na ocorrência de falhas no serviço, um relatório completo, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, indicando os motivos da falha, bem como os métodos e práticas adotados em sua solução, que deverão estar de acordo com as normas da ANATEL;
- comunicar por escrito aos gestores de contrato, quando verificar condições inadequadas para a prestação do serviço ou iminência de fatos que possam prejudicar a perfeita execução do contrato;
- manter sigilo dos números de identificação das linhas dos telefones fixos, não os informando e nem os fazendo constar em nenhuma lista de livre acesso;
- preservar os números de telefone atualmente utilizados pelo CONTRATANTE, observando o que estabelece o Regulamento de Numeração dos Serviços de Telecomunicações (antigo Regulamento Geral de Portabilidade), Resolução nº 749-ANATEL, de 15 de março de 2022;
- cumprir o Acordo de Nível de Serviço constante neste Termo de Referência (Seção 4.4) e sujeitar-se, em caso de descumprimento, às condições nele previstas, incluindo descontos nos pagamentos;
- designar um canal de contato específico com o CONTRATANTE, para funções de assessoramento técnico e operacional da execução do contrato, sendo obrigatória a designação de uma equipe ou indivíduo para tal ação. Esse canal NÃO poderá ser unicamente na forma de endereço digital, 0800 ou outra forma de atendimento remoto, devendo ser formalmente designado ao CONTRATANTE quando da assinatura do contrato. Essa designação não poderá incidir em qualquer ônus para o CONTRATANTE, sendo de total responsabilidade da CONTRATADA a sua perfeita funcionalidade. Esse contato deverá possuir autonomia para acionar equipe técnica e acompanhar incidentes até sua resolução;
- comprometer-se a colocar à disposição do CONTRATANTE o número necessário de profissionais para o perfeito desempenho das tarefas componentes dos serviços objeto deste Termo de Referência;
- atender integralmente o edital e seus Anexos; e
- caso haja eventualmente necessidade de prestação de serviços nas dependências do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul:
  - orientar seus funcionários quanto ao padrão adotado para a separação dos resíduos nas dependências da CONTRATADA, utilizando as lixeiras com sacaria de cor preta para o descarte dos resíduos orgânicos e as lixeiras com sacaria de cor azul ou verde para o descarte dos resíduos recicláveis; e
  - realizar o gerenciamento dos resíduos gerados na execução do objeto deste contrato obedecendo integralmente ao disposto na Política Nacional de Resíduos Sólidos, Lei nº 12.305/2010 e Decreto nº 10.936/2022.

### 3.8. Obrigações do CONTRATANTE

Na condição de CONTRATANTE, o PJRS se compromete a:

- acompanhar e fiscalizar toda a execução do objeto por intermédio do gestor e fiscais designados no contrato;
- exigir o exato cumprimento do objeto e cláusulas contratuais;
- prestar informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA para a fiel execução do contrato;
- comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;
- receber, processar e decidir sobre questões, dúvidas, decisões ou recursos administrativos decorrentes da execução contratual;
- aplicar multas e sanções previstas em contrato;
- exercer todos os atos necessários à verificação do cumprimento do contrato;
- decidir os casos omissos nas especificações técnicas;
- disponibilizar o(s) número(s) IP público(s) de SBC(s) para a área técnica da CONTRATADA para estabelecimento das conexões dos entroncamentos SIP;
- realizar a ordem de serviço assim que o contrato estiver devidamente assinado e que todos os requisitos técnicos necessários tenham sido cumpridos;
- após a prestação do serviço e efetiva comprovação documental, realizar o respectivo pagamento;
- acompanhar e validar a execução dos serviços conforme os requisitos técnicos definidos; e
- efetuar o pagamento pelos serviços prestados, desde que cumpridas todas as formalidades exigidas.

### 3.9. Infrações e Sanções Administrativas

O objeto desta contratação terá seu nível de serviço avaliado utilizando-se os critérios estabelecidos na Seção 4.4 deste Termo de Referência. Como regra geral, serão aplicadas glosas baseadas na medição do serviço, até o limite máximo de 30% (trinta por cento) dos valores de referência para os respectivos itens, conforme a sua natureza. Ultrapassado o limite de 30% (trinta por cento), além da respectiva glosa, a CONTRATADA estará sujeita à infrações e sanções administrativas.

As infrações e as sanções administrativas aplicáveis à contratação encontram-se previstas na **CLÁUSULA OITAVA – DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**, constante do **ANEXO IV – MINUTA DE CONTRATO**, parte integrante do Edital do respectivo Pregão Eletrônico, ao qual este Termo de Referência se vincula.

## 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 4.1. Requisitos Técnicos e Quantitativos

A presente contratação constitui um lote único com os seguintes itens:

- **Item 01:** Instalação e configuração da solução  
Caracterização: Gastos iniciais únicos, incluindo portabilidade dos atuais 6.100 (seis mil e cem) números DDR (Discagem Direta a Ramal) do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul (PJRS), se houver. Esta etapa inicial também deve prever a execução de uma fase de testes e homologação, a ser executada por um período mínimo de 1 (uma) semana e máximo de 1 (um) mês a partir da entrada em vigor do respectivo contrato, usando um entroncamento com no mínimo 30 (trinta) canais SIP simultâneos e faixa de números DDR temporários fornecida pela empresa vencedora da licitação. Após a conclusão da fase de testes e homologação, iniciará o fornecimento da interconexão correspondente ao Item 02 desta contratação.  
Tarifação: INICIAL ÚNICA  
Unidade: SERVIÇO  
Quantidade: 1
- **Item 02:** Fornecimento de interconexão das Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCTs) do PJRS ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), através de entroncamentos com suporte a 400 (quatrocentos) canais SIP simultâneos, incluindo pacote de chamadas locais e Longa Distância Nacional (LDN) ilimitadas

Caracterização: 400 canais de voz simultâneos, com assinatura por canal cobrada mensalmente, disponibilizados através de entroncamentos SIP virtuais, incluindo custos de manutenção dos atuais 6.100 (seis mil e cem) números DDR, se houver, custo de ligações locais e Longa Distância Nacional (LDN) ilimitadas, bloqueio automático de ligações a cobrar e relatórios conforme discriminado na Seção 4.2. Toda sinalização trocada entre a infraestrutura da CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, ser transportada sobre o protocolo TLS (*Transport Layer Security*), em sua versão 1.2 ou superior, incluindo suporte ao protocolo SRTP (*Secure Real-time Transport Protocol*). Deverá ser possível realizar a reconfiguração dos canais contratados em determinado número de entroncamentos SIP, sem custos adicionais, conforme a necessidade do CONTRATATE, seguindo procedimento descrito na Seção 6.1. Deverão ser respeitados os níveis de serviço definidos na Seção 4.4.

Tarifação: MENSAL

Unidade: ASSINATURA DE CANAL

Quantidade: 400

- **Item 03:** Chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) para fixo

Caracterização: Chamadas originadas a partir de números DDR do PJRS para telefones fixos no exterior, independentemente do país de destino, com serviço tarifado por minuto e sob demanda, com estimativa mensal de 10 minutos, incluindo relatórios conforme discriminado na Seção 4.2 e bloqueio automático de ligações a cobrar.

Tarifação: MENSAL

Unidade: MINUTOS

Quantidade estimada: 10

- **Item 04:** Chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) para móvel

Caracterização: Chamadas originadas a partir de números DDR do PJRS para telefones móveis no exterior, independentemente do país de destino, com serviço tarifado por minuto e sob demanda, com estimativa mensal de 10 minutos, incluindo relatórios conforme discriminado na Seção 4.2 e bloqueio automático de ligações a cobrar.

Tarifação: MENSAL

Unidade: MINUTOS

Quantidade estimada: 10

O padrão adotado neste Termo de Referência para especificação dos itens que compõe a presente contratação baseou-se em Estudo Técnico Preliminar (ETP) – documento SEI 8689442 –, que incluiu orçamentos preliminares recebidos das empresas que prestam serviços relacionados ao objeto em questão no contexto do Estado do Rio Grande do Sul.

O quadro a seguir apresenta a lista de troncos digitais E1 e respectivos números DDR atualmente em uso no PJRS, conforme apresentado no ETP supracitado.

Grupo	Local Físico	EIs	Canais	Números DDR	Fornecedor	DDR CHAVE	Faixa(s) DDR
1	Tribunal de Justiça (Porto Alegre)	4	120	1100	Telefônica Brasil S.A.	(51) 3210-6000	(51) 3210-7400 a (51) 3210-7999 (51) 3210-6000 a (51) 3210-6499
2	Palácio da Justiça (Porto Alegre)	2	60	400	Telefônica Brasil S.A.	(51) 3210-7000	(51) 3210-7000 a (51) 3210-7399
3	Foro Central – Prédio II (Porto Alegre)	4	120	1500	Telefônica Brasil S.A.	(51) 3259-3400	(51) 3259-3400 a (51) 3259-4899
4	Foro Central – Prédio II (Porto Alegre)	3	90	500	Telefônica Brasil S.A.	(51) 3210-6500	(51) 3210-6500 a (51) 3210-6999
5	Foro Central – Prédio II (Porto Alegre) [FR4D]	1	30	200	Telefônica Brasil S.A.	(51) 3098-5800	(51) 3098-5800 a (51) 3098-5999
6	Foro Regional da Restinga (Porto Alegre)	1	30	200	Telefônica Brasil S.A.	(51) 3098-5200	(51) 3098-5200 a (51) 3098-5399
7	Foro Regional da Tristeza (Porto Alegre)	1	30	200	Telefônica Brasil S.A.	(51) 3098-3200	(51) 3098-3200 a (51) 3098-3399
8	Foro Regional do Alto Petrópolis (Porto Alegre)	1	30	200	Telefônica Brasil S.A.	(51) 3098-5000	(51) 3098-5000 a (51) 3098-5199
9	Foro Regional do Partenon (Porto Alegre)	1	30	200	Telefônica Brasil S.A.	(51) 3098-5600	(51) 3098-5600 a (51) 3098-5799
10	DMP (Porto Alegre) [FR Sarandi]	1	30	200	Telefônica Brasil S.A.	(51) 3098-5400	(51) 3098-5400 a (51) 3098-5599

11	Foro de Novo Hamburgo	1	30	200	Telefônica Brasil S.A.	(51) 3553-5500	(51) 3553-5500 a (51) 3553-5699
12	Foro de Caxias do Sul	2	60	200	Telefônica Brasil S.A.	(54) 3039-9180	(54) 3022-9801 a (54) 3022-9850 (54) 3022-9601 a (54) 3022-9650 (54) 3039-9081 a (54) 3039-9180
13	Foro de Passo Fundo	1	30	200	Telefônica Brasil S.A.	(54) 3046-9850	(54) 3046-9850 a (54) 3046-9899 (54) 3045-9300 a (54) 3045-9349 (54) 3046-9100 a (54) 3046-9199
14	Foro de Pelotas	2	60	200	Telefônica Brasil S.A.	(53) 3026-8500	(53) 3026-8500 a (53) 3026-8699
15	Foro de Rio Grande	1	30	200	Telefônica Brasil S.A.	(53) 3036-8300	(53) 3036-8300 a (53) 3036-8499
16	Foro de Santa Maria	2	60	400	Telefônica Brasil S.A.	(55) 3029-9800	(55) 3029-9800 a (55) 3029-9999 (55) 3029-7000 a (55) 3029-7199
<b>TOTAL</b>		<b>28</b>	<b>840</b>	<b>6100</b>			

Fonte: Wecom Comércio, Distribuição e Serviços em Tecnologia da Informação S.A.

Em relação à portabilidade destes números DDR, a CONTRATADA deverá garantir que todos os 6.100 (seis mil e cem) números DDR a serem portados mantenham sua característica geográfica original, preservando seus respectivos códigos de área (DDDs – Discagem Direta à Distância), o que assegura que **as chamadas originadas de telefones na mesma área de registro continuem a ser consideradas chamadas locais, sem custos de longa distância para o cidadão.**

Ao mesmo tempo a localidade de determinados números deverá ser mantida. Um número DDR de determinada região ao discar, por exemplo, para 190 deverá ser redirecionado para o número 190 de sua região de origem.

O uso do protocolo TLS, versão 1.2 ou superior é um requisito mandatório, uma vez que através dele serão garantidas a confidencialidade, a integridade e a autenticação das sessões de comunicação SIP. A CONTRATADA deverá fornecer todos os parâmetros e certificados necessários para a configuração desta conexão segura nos SBCs do PJRS.

#### 4.2. Relatórios de Acompanhamento da Execução do Objeto

Em relação aos relatórios citados neste Termo de Referência, eles devem ser disponibilizados gratuitamente pela CONTRATADA e devem permitir que o CONTRATANTE possa realizar controle de gastos, monitoramento de utilização e análise de disponibilidade. Tais relatórios correspondem, no mínimo, a:

- fatura mensal detalhada, incluindo discriminação de todos os serviços contratados e efetivamente utilizados, identificando claramente:
  - para o serviço básico de STFC através de entroncamentos SIP: número de canais contratados, custo mensal por canal e subtotal referente a este item, detalhamento das chamadas chamadas locais e de Longa Distância Nacional (LDN) realizadas;
  - para chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) para fixo: total de minutos, custo por minuto e subtotal referente a este item, bem como detalhamento das chamadas deste tipo realizadas;
  - para chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) para móvel: total de minutos, custo por minuto e subtotal referente a este item, bem como detalhamento das chamadas deste tipo realizadas;
  - descontos e motivo referente a cada desconto; e
  - todos os atributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório;
- relatório com discriminação dos serviços de voz prestados, em arquivo eletrônico de texto (TXT) **no formato FEBRABAN versão 3 ou superior**, incluindo o detalhamento de chamadas (número chamado, número chamador, duração, data e hora da chamada, outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório; e
- registro de Relatórios de Atendimento Técnico (RATs): especificando os chamados recebidos pelo *call center* da CONTRATADA e incluindo, para cada chamado, data e hora de abertura do chamado, descrição do problema, descrição da ação corretiva realizada, data e hora de conclusão do chamado e tempo de resolução do problema.

Sendo possível, a CONTRATADA deverá disponibilizar, ou em relatórios específicos ou como itens da fatura mensal, as seguintes informações adicionais:

- número de minutos de comunicação indisponíveis (ou seja, somatório dos minutos de indisponibilidade de cada canal), de forma que seja possível calcular a disponibilidade do item contratado usando as seguintes fórmulas:
  - Tempo total de comunicação = Número total de canais x Tempo total do mês em minutos
  - Disponibilidade total = [ ( Tempo total de comunicação - Número de minutos de comunicação indisponíveis ) / Tempo total de comunicação ] x 100
- estatísticas considerando os seguintes contextos:
  - geral: número médio de chamadas por faixa horária (considerando faixas horárias iniciando no minuto 0 e terminando no minuto 59, por exemplo), duração média das chamadas em cada faixa horária e tráfego total registrado em cada faixa horária (ou seja, tempo total de comunicação considerando todos os canais);
  - por faixa de números DDR: mostrando número total de chamadas originadas e recebidas no mês para cada faixa DDR, duração média das chamadas por faixa DDR e tráfego total registrado em cada faixa;
  - por canal: mostrando número total de chamadas originadas e recebidas no mês para cada canal, duração média das chamadas por canal e tráfego total registrado em cada canal;
  - por entroncamento: mostrando número total de chamadas originadas e recebidas no mês para cada entroncamento, duração média das chamadas por entroncamento e tráfego total registrado em cada entroncamento; e
  - por número DDR: mostrando número total de chamadas originadas e recebidas no mês para cada número DDR, duração média das chamadas por número DDR e tráfego total registrado em cada número DDR.

No caso da CONTRATADA não dispor deste tipo de informação, a CONTRATANTE obterá as informações para cálculos de disponibilidade e outras métricas a partir de seus próprios equipamentos. Assim, o cálculo de disponibilidade será feito com base nas informações obtidas pela CONTRATANTE seguindo as fórmulas indicadas acima.

Caso a CONTRATADA disponha de sistema com interface *web* (*dashboard* ou portal *online*), que permita a visualização em tempo real e/ou de histórico por período dos principais indicadores de desempenho e disponibilidade do serviço contratado, a área técnica da CONTRATADA, sendo possível e viável do ponto de vista de disponibilidade e compatibilidade de informações, deverá utilizar as informações desse sistema para validar aquelas obtidas a partir de seus próprios equipamentos.

#### 4.3. Parâmetros técnicos de Qualidade e Monitoramento

A CONTRATADA deverá garantir que a prestação do serviço de entroncamento SIP (*SIP Trunk*) observe padrões de qualidade compatíveis com os parâmetros internacionalmente reconhecidos pela União Internacional de Telecomunicações (UIT), conforme estabelecido nas Recomendações do Setor de Normalização das Telecomunicações (ITU-T).

A qualidade do serviço deverá considerar, no mínimo, os seguintes indicadores técnicos de desempenho, conforme orientações das respectivas recomendações:

- atraso de transmissão (latência), variação de atraso (*jitter*) e perda de pacotes, conforme definidos na recomendação ITU-T Y.1541, que trata dos objetivos de desempenho de redes IP para serviços interativos e multimídia;
- categoria de qualidade de experiência do usuário (QoE – *Quality of Experience*) e parâmetros de desempenho para aplicações de voz interativa, conforme a recomendação ITU-T G.1010, que estabelece diretrizes de qualidade para serviços multimídia;
- modelo de avaliação de qualidade perceptual da voz (MOS – *Mean Opinion Score*) e seus fatores determinantes, conforme a recomendação ITU-T G.107, utilizada para estimar a qualidade percebida nas comunicações de voz sobre IP.

O não atendimento dos valores de referência mínimos para os indicadores acima, quando caracterizado de forma recorrente, será considerado **descumprimento do Acordo de Nível de Serviço (SLA)**, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na Seção 3.9 deste Termo de Referência e às glosas previstas na Seção 4.4.

#### 4.4. Acordo de Nível de Serviço (*Service Level Agreement – SLA*)

O descumprimento dos níveis de serviço estabelecidos neste Acordo de Nível de Serviço (SLA) ensejará:

- a) **glosas automáticas nos pagamentos mensais**, nos termos abaixo; e
- b) **aplicação das sanções administrativas previstas na Seção 3.9**, quando caracterizada infração contratual.

A CONTRATADA deverá garantir os seguintes níveis mínimos de serviço durante toda a vigência contratual:

- **Disponibilidade do serviço:** será considerada a disponibilidade mínima mensal de 99,72% (noventa e nove inteiros e setenta e dois centésimos por cento), o que na prática equivale a um período máximo de indisponibilidade de 2 (duas) horas em um mês de 30 (trinta) dias, sendo a disponibilidade calculada com base no número de canais e número de minutos de comunicação indisponíveis. Cabe salientar que nesse cálculo de disponibilidade deve ser considerado o tempo de indisponibilidade real, independentemente do CONTRATANTE ter realizado ou não procedimentos para abertura de chamados junto à CONTRATADA.
- **Tempo máximo para resposta e/ou resolução de problemas:** até 2 (duas) horas após abertura do chamado.
- **Número tolerável de chamados por mês:** 4 (quatro) chamados, considerando-se nesta quantidade aqueles chamados que efetivamente **demandarem alguma ação corretiva da CONTRATADA** e todos os chamados gerados com tempo máximo para resposta e/ou solução de problemas acima de 2 (duas) horas, independentemente de demandarem ou não ação corretiva da CONTRATADA.
- **Qualidade de serviço (*Quality of Service – QoS*):** largura de banda dedicada mínima de 50 (cinquenta) Mbps para o conjunto de 400 (quatrocentos) canais SIP, com suporte aos *codecs* G.711, G.722 e G.729.
- **Entrega de relatórios mensais gratuitos:** permitindo controle de gastos, monitoramento de utilização e análise de disponibilidade, conforme discriminado na Seção 4.2.
- **Prazo para reconfiguração dos números de canais nos entroncamentos:** a partir da solicitação para reconfiguração dos números de canais por entroncamentos, realizada junto ao *call center* ou setor competente da CONTRATADA pelo Gestor de Contrato do CONTRATANTE, define-se o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para atendimento da referida solicitação.
- **Monitoramento proativo e prevenção de falhas:**
  - A CONTRATADA deverá manter sistema de monitoramento contínuo e proativo de sua infraestrutura e dos entroncamentos SIP fornecidos ao CONTRATANTE, de forma a identificar automaticamente anomalias, degradação de desempenho ou falhas potenciais antes que causem indisponibilidade perceptível ao usuário.
  - O sistema deverá gerar alertas automáticos à central de operações da CONTRATADA e permitir que esta inicie ações corretivas imediatas e preventivas, mesmo que o CONTRATANTE ainda não tenha registrado chamado técnico.
  - Quando identificadas falhas ou degradações, a CONTRATADA deverá comunicar o fato ao Gestor de Contrato do CONTRATANTE, por *e-mail* ou outro meio eletrônico acordado, informando o diagnóstico preliminar e a previsão de normalização.
  - O serviço de monitoramento deverá abranger, no mínimo:
    - Supervisão em tempo real dos entroncamentos SIP (*status* de sessão, tempo de resposta, *jitter*, perda de pacotes, MOS – *Mean Opinion Score* – e latência média);
    - Geração automática de alertas em caso de interrupção ou degradação dos canais SIP;
    - Registro histórico das ocorrências, a ser incluído nos relatórios mensais previstos na Seção 4.2;
    - Adoção de políticas de manutenção preventiva, com relatórios semestrais sobre intervenções e resultados;
    - Mecanismo de envio de notificações automáticas aos gestores do contrato, sempre que for detectada anomalia crítica.

Os indicadores de qualidade deverão estar em conformidade com o Plano Geral de Metas de Qualidade (PGMQ) da ANATEL e demais normas vigentes.

A aplicação de glosas observará a natureza de cada item contratado, os critérios de medição e pagamento e os níveis de serviço definidos neste Termo de Referência e no contrato, conforme disposto a seguir.

Tais glosas constituem-se em mecanismos de ajuste financeiro decorrentes da execução contratual, não apresentando caráter punitivo, mas ajustes no pagamento em função da entrega dos itens contratados em padrões inferiores ao

nível mínimo de serviço esperado e definido neste Termo de Referência. Neste sentido cabe observar que tais glosas são **vinculadas a critérios objetivos** e são **aplicadas de forma automática, sem afastar a aplicação de outras sanções administrativas cabíveis**, conforme disposto na Seção 3.9.

#### **4.4.1. Glosas referentes à fase de Instalação, testes e homologação**

Quanto à entrega do Item 01 (Instalação, testes e homologação), aplicar-se-ão os seguintes critérios:

I. O atraso injustificado do início da fase de testes e homologação, além do prazo de 7 (sete) dias corridos a partir da emissão da Ordem de Serviço, sujeitará a CONTRATADA à glosa diária correspondente a 1,0% (um por cento) do valor do Item 01.

II. O atraso injustificado da duração da fase de testes e homologação, com duração inferior a 7 (sete) dias corridos ou superior a 30 (trinta) dias corridos a partir do seu início, sujeitará a CONTRATADA à glosa diária correspondente a 1,0% (um por cento) do valor do Item 01.

III. O atraso injustificado da conclusão da portabilidade dos atuais números DDR do PJRS, de forma que eles não estejam operacionais e corretamente vinculados aos canais SIP contratados, até o o prazo de 7 (sete) dias corridos a partir do aceite da homologação emitido pelo gestor de contrato definido pelo CONTRATANTE, sujeitará a CONTRATADA à glosa diária correspondente a 1,0% (um por cento) do valor do Item 01.

IV. O valor total de glosas aplicadas sobre atrasos diários relacionados ao Item 01 estará limitado a 30% (trinta por cento) do valor do Item 01.

V. Enquanto não se iniciar a entrega definitiva, correta e regular dos Itens 02, 03 e 04, o respectivo valor correspondente ao Item 01, permanecerá integralmente retido, não caracterizando tal retenção como penalidade, mas como ausência de aceite da medição.

#### **4.4.2. Glosas referentes aos serviços mensais de interconexão ao STFC**

O descumprimento da efetiva entrega dos Itens 02, 03 e 04 ou dos níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência acarretará a aplicação de glosa conforme descrito a seguir, até o limite máximo de 30% (trinta por cento), incidente exclusivamente sobre o respectivo valor mensal faturado, ficando a CONTRATADA também sujeita a aplicação de outras sanções administrativas cabíveis, conforme disposto na Seção 3.9, caso este limite seja ultrapassado.

Na a fase de efetiva entrega dos serviços mensais de interconexão ao STFC, serão considerados os seguintes parâmetros:

- *TolerânciaDeIndisponibilidade* : valor constante correspondente a 2 horas (o que determina uma disponibilidade mínima mensal de 99,72% (noventa e nove inteiros e setenta e dois centésimos por cento));
- *TotalDeHorasDeIndisponibilidade*: valor medido que corresponde ao número de horas em que o serviço não foi efetivamente entregue;
- *PesoDeIndisponibilidade*: valor constante correspondente a 15 (quinze), usado para compensar a baixa representatividade percentual do tempo de parada frente ao total mensal de horas, o que se torna necessário considerando-se o elevado impacto operacional da indisponibilidade em serviços críticos de telefonia, assegurando proporcionalidade, efetividade do SLA e aderência às práticas de mercado;
- *TotalDeHorasNoMes*: equivalente ao número de dias do mês multiplicado por 24 horas/dia;
- *PesoDeOcorrências*: valor constante correspondente a 2 (dois), definido de forma a criar um padrão progressivo e proporcional para a recorrência de falhas, o que assegura clareza, previsibilidade e equilíbrio contratual;
- *TotalMensalDeOcorrências*: valor medido considerando-se a contagem de todas as ocorrências que tenham gerado chamado da CONTRATANTE para a CONTRATADA e/ou que demandaram efetiva ação corretiva da CONTRATADA – desconsiderando-se, assim, apenas os chamados que tenham sido respondidos respeitando-se o tempo máximo para resposta e/ou resolução de problemas e que não demandaram efetiva ação corretiva da CONTRATADA;
- *TolerânciaMensalDeOcorrências*: valor constante correspondente a 4 (quatro) ocorrências usado para definir um limite de tolerância sem aplicação de glosa – o valor definido para este limite corresponde, na prática, a uma média inferior a uma ocorrência por semana, o que se mostra compatível com parâmetros operacionais aceitáveis para serviços de missão crítica, permitindo distinguir eventos isolados e episódicos de situações que indiquem instabilidade recorrente ou deficiência na gestão do serviço.

As glosas serão então calculadas da seguinte forma:

$PorcentagemDeGlosaTotal = PorcentagemDeGlosaPorIndisponibilidade + PorcentagemDeGlosaPorOcorrencias$

O valor da *PorcentagemDeGlosaTotal* estará limitado a 30% (trinta por cento), conforme reiterado acima.

Para o cálculo da *PorcentagemDeGlosaPorIndisponibilidade*, será utilizada a seguinte fórmula:

$$PorcentagemDeGlosaPorIndisponibilidade = 100 \times \frac{PesoDeIndisponibilidade \times Máximo(0, TotalDeHorasDeIndisponibilidade - TolerânciaDeIndisponibilidade)}{TotalDeHorasNoMes}$$

Para o cálculo da *PorcentagemDeGlosaPorOcorrencias*, será utilizada a seguinte fórmula:

$$PorcentagemDeGlosaPorOcorrencias = \frac{PesoDeOcorrências \times Máximo(0, TotalMensalDeOcorrências - TolerânciaMensalDeOcorrências)}{TotalMensalDeOcorrências}$$

A título de exemplo e como validação das fórmulas descritas nesta subseção, a tabela a seguir mostra uma série de resultados calculados de glosas mensais, variando-se horas de indisponibilidade (linhas) e número de ocorrências (colunas). Valores apresentados com fundo vermelho nesta tabela, indicam combinações de horas de indisponibilidade e número de ocorrências que geram glosas superiores a 30% (trinta por cento), determinando a aplicação de sanções administrativas, conforme disposto na Seção 3.9 deste Termo de Referência.

Núm. horas Indisp.	Número de Ocorrências															
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	4,00	6,00	8,00	10,00	12,00	14,00	16,00	18,00	20,00	22,00
1	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	4,00	6,00	8,00	10,00	12,00	14,00	16,00	18,00	20,00	22,00
2	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2,00	4,00	6,00	8,00	10,00	12,00	14,00	16,00	18,00	20,00	22,00
3	2,08	2,08	2,08	2,08	2,08	4,08	6,08	8,08	10,08	12,08	14,08	16,08	18,08	20,08	22,08	24,08
4	4,17	4,17	4,17	4,17	4,17	6,17	8,17	10,17	12,17	14,17	16,17	18,17	20,17	22,17	24,17	26,17
5	6,25	6,25	6,25	6,25	6,25	8,25	10,25	12,25	14,25	16,25	18,25	20,25	22,25	24,25	26,25	28,25
6	8,33	8,33	8,33	8,33	8,33	10,33	12,33	14,33	16,33	18,33	20,33	22,33	24,33	26,33	28,33	30,33
7	10,42	10,42	10,42	10,42	10,42	12,42	14,42	16,42	18,42	20,42	22,42	24,42	26,42	28,42	30,42	32,42
8	12,50	12,50	12,50	12,50	12,50	14,50	16,50	18,50	20,50	22,50	24,50	26,50	28,50	30,50	32,50	34,50
9	14,58	14,58	14,58	14,58	14,58	16,58	18,58	20,58	22,58	24,58	26,58	28,58	30,58	32,58	34,58	36,58
10	16,67	16,67	16,67	16,67	16,67	18,67	20,67	22,67	24,67	26,67	28,67	30,67	32,67	34,67	36,67	38,67
11	18,75	18,75	18,75	18,75	18,75	20,75	22,75	24,75	26,75	28,75	30,75	32,75	34,75	36,75	38,75	40,75
12	20,83	20,83	20,83	20,83	20,83	22,83	24,83	26,83	28,83	30,83	32,83	34,83	36,83	38,83	40,83	42,83
13	22,92	22,92	22,92	22,92	22,92	24,92	26,92	28,92	30,92	32,92	34,92	36,92	38,92	40,92	42,92	44,92
14	25,00	25,00	25,00	25,00	25,00	27,00	29,00	31,00	33,00	35,00	37,00	39,00	41,00	43,00	45,00	47,00
15	27,08	27,08	27,08	27,08	27,08	29,08	31,08	33,08	35,08	37,08	39,08	41,08	43,08	45,08	47,08	49,08

**Tabela - Exemplos de cálculos de glosas variando horas de indisponibilidade e número de ocorrências**

#### 4.5. Amostras

Para o objeto em questão, não se aplica a solicitação de amostras na fase de licitação.

#### 4.6. Documentação Complementar à Proposta

A LICITANTE classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá enviar, acompanhando a sua proposta final de preços, sob pena de desclassificação, a Planilha Orçamentária (conforme mostra a figura abaixo), que acompanha o Edital, devidamente preenchida, contendo **o valor total da proposta (considerando a vigência do contrato, ou seja, 36 meses) e os preços unitários atualizados de cada item**, após a disputa de lances.

PLANILHA ORÇAMENTÁRIA					
Contratação de serviços de telefonia, com fornecimento e configuração de entroncamentos SIP (SIP Trunks), para interligação das Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPTs) do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul (P.JRS) ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), incluindo portabilidade das faixas de números DDR, bem como ligações locais e de Longa Distância Nacional (LDN), sem limite de tempo, e ligações de Longa Distância Internacional (LDI).					
GASTOS INICIAIS ÚNICOS					
Item	Descrição	Quantidade	Número de meses	Valor unitário	Subtotal inicial
01	Instalação e configuração da solução Unidade: serviço	1	1		0,00
GASTOS MENSAIS CONTINUADOS					
Item	Descrição	Quantidade	Número de meses	Valor mensal	Subtotal

02	Fornecimento de interconexão das CPCTs do PJRS ao STFC, através de entroncamentos com suporte a 400 canais SIP simultâneos, incluindo pacote de chamadas locais e Longa Distância Nacional (LDN) Unidade: assinatura mensal por canal	400	36		0,00
03	Chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) para fixo UNIDADE: minutos mensais	10	36		0,00
04	Chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) para móvel UNIDADE: minutos mensais	10	36		0,00
<b>VALOR TOTAL DA PROPOSTA (36 MESES)</b>					<b>0,00</b>

#### 4.7. Subcontratação

Não se aplica, visto que o objeto da licitação poderá ser realizado por uma única empresa, sem necessidade de subcontratação.

Desta forma, fica vedada a subcontratação, total ou parcial, dos serviços e fornecimentos objeto desta licitação. Tal vedação visa garantir maior controle sobre a execução contratual e mitigar riscos relacionados à qualidade e à segurança da solução, conforme prática adotada em contratações anteriores similares no âmbito do PJRS.

#### 4.8. Consórcio

A participação de empresas consorciadas na licitação deve ser vedada, haja vista que a presente contratação não apresenta elementos que justifiquem a participação de empresas em consórcio, pois ela não apresenta complexidade técnica e não é serviço de grande vulto econômico, destacando-se, ainda, que há número suficiente de empresas especializadas no mercado que poderão atender ao objeto de forma plena. A vedação à participação de consórcio de empresas no presente procedimento licitatório não limitará a competitividade.

#### 4.9. Cooperativa

A participação de cooperativas será permitida desde que atendidos todos os seguintes requisitos:

- seja possível a execução do objeto com autonomia pelos cooperados, de modo a não demandar relação de subordinação entre a cooperativa e os cooperados nem entre a administração e os cooperados;
- apresentem modelo de gestão operacional adequado ao objeto desta licitação, com compartilhamento ou rodízio das atividades de coordenação e supervisão do objeto contratual; e
- a execução ocorra exclusivamente pelos cooperados, vedando-se qualquer intermediação ou subcontratação.

### 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

#### 5.1. Dinâmica da Execução

A execução do objeto será realizada em etapas planejadas, iniciando com a disponibilização de troncos SIP virtuais provisórios para realização de uma fase de testes e homologação (correspondente ao Item 01 desta contratação). Essa fase de testes e homologação deverá ser executada por um período mínimo de 1 (uma) semana e máximo de 1 (um) mês a partir da entrada em vigor do respectivo contrato, usando um entroncamento com no mínimo 30 (trinta) canais SIP simultâneos e faixa de números DDR temporários fornecida pela empresa vencedora da licitação.

Após a conclusão da fase de testes e homologação, será iniciada a fase produção, que corresponderá ao efetivo fornecimento do serviço de telefonia através de entroncamentos SIP virtuais (itens 02, 03 e 04 desta contratação). Nesta fase de produção, será realizada uma migração gradual, mantendo os troncos digitais E1 ativos durante a fase de transição para garantir a continuidade dos serviços. Após validação técnica, será feita a reconfiguração das centrais telefônicas e a desativação dos troncos E1, culminando na operação plena da nova solução no mais tardar até 14 de outubro de 2026.

##### 5.1.1. Cronograma de Execução e Marcos Contratuais

A execução do objeto observará o cronograma mínimo abaixo, contado a partir da emissão da Ordem de Serviço pelo CONTRATANTE, sem prejuízo de outros prazos e obrigações previstos neste Termo de Referência:

- a) Emissão da Ordem de Serviço: marco inicial da execução contratual;
  - b) Início da fase de testes e homologação (Item 01): a partir da emissão da Ordem de Serviço, a CONTRATADA terá prazo máximo de 7 (sete) dias corridos para iniciar a fase de testes e homologação, que deverá disponibilizar entroncamentos SIP e números DDR provisórios para viabilizar a configuração, testes e homologação, enquanto se mantém a atual infraestrutura de telefonia do PJRS plenamente operacional;
  - c) Disponibilização de entroncamento provisório para testes: deverá ser disponibilizado entroncamento SIP com, no mínimo, 30 (trinta) canais simultâneos, bem como faixa de números DDR temporários, conforme disposto na Seção 4.1;
  - d) Duração da fase de testes e homologação: a fase de testes e homologação terá duração mínima de 7 (sete) dias corridos e máxima de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir do efetivo início da disponibilização do entroncamento provisório;
  - e) Homologação técnica: a homologação será formalizada após a validação do atendimento aos requisitos técnicos e operacionais previstos neste Termo de Referência, o que será feito através de Aceite emitido pelo gestor de contrato definido pelo CONTRATANTE;
  - f) Migração gradual e desativação dos troncos digitais E1: a portabilidade dos números do PJRS atualmente em uso, garantindo que estejam corretamente vinculados aos canais SIP contratados, bem como a desativação dos troncos digitais E1 atualmente em uso, deverá ocorrer de forma gradual e controlada, assegurando a continuidade dos serviços, e deverá ocorrer tão logo a solução tenha sido homologada com prazo máximo de 7 (sete) dias corridos a partir do respectivo Aceite da homologação emitido pelo gestor de contrato;
  - f) Início da operação plena (Itens 02, 03 e 04): o fornecimento regular dos serviços de interconexão ao STFC, com suporte a 400 (quatrocentos) canais SIP simultâneos, deverá impreterivelmente ocorrer até 14 de outubro de 2026.
- O descumprimento dos prazos estabelecidos neste cronograma sujeitará a CONTRATADA às glosas previstas na Seção 4.4 e, quando assim caracterizado, às sanções previstas na Seção 3.9 deste Termo de Referência e no contrato.

## **5.2. Instrumentos Formais de Solicitação**

A formalização da demanda será feita por meio de ordem de serviço emitida pela área técnica responsável (Serviço de Sistemas Elétricos – DIPRED/DMAN), conforme cronograma previsto neste Termo de Referência.

## **5.3. Acompanhamento da Execução**

O CONTRATANTE realizará o acompanhamento de todos os indicadores utilizando metodologia e equipe própria. O acompanhamento será realizado pela equipe técnica do PJRS, que validará:

- a ativação dos troncos SIP virtuais;
- a realização de testes e a homologação da solução com DDRs provisórios;
- a migração gradual dos números DDR;
- a reconfiguração gradual das novas centrais telefônicas para uso efetivo dos canais SIP disponibilizados através de entroncamentos SIP; e
- a emissão de relatórios mensais que permitam controle de gastos, monitoramento de utilização e análise de disponibilidade, conforme discriminado na Seção 4.2.

## **5.4. Recebimento Provisório e Definitivo**

O recebimento do objeto ocorrerá após a conclusão da ativação dos entroncamentos SIP, incluindo a realização de testes e a homologação da solução e obedecendo ao disposto no art. 140 da Lei nº 14.133/2021. O recebimento definitivo será formalizado após:

- validação técnica da operação plena da solução;
- migração completa dos números DDR;
- desativação dos troncos digitais E1; e
- verificação do cumprimento dos requisitos técnicos e operacionais estabelecidos no contrato.

## 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A gestão do contrato será estruturada para garantir o acompanhamento técnico, administrativo e operacional da prestação dos serviços de STFC por meio de entroncamentos SIP virtuais, assegurando a conformidade com os requisitos estabelecidos e a continuidade dos serviços de telefonia corporativa do PJRS.

### 6.1. Fiscalização do contrato

O CONTRATANTE definirá o Gestor de Contrato, responsável por gerir a execução contratual e, sempre que possível e necessário, o(s) Fiscal(is) Administrativo(s), responsável(is) por fiscalizar a execução contratual.

Caberá a eles registrar incidentes e problemas relacionados com a execução do objeto contratado, determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados.

O gestor/fiscal verificará, igualmente, o cumprimento dos termos contidos no contrato, solicitando correção, quando não atendidos os termos do que foi previsto e contratado, sem que assista à CONTRATADA qualquer indenização pelos custos daí decorrentes.

O Gestor Titular será o Eng<sup>o</sup> Matheus Rossato de Souza, Chefe de Seção, Matrícula nº 4372557 e seu substituto será o Eng<sup>o</sup> Rodrigo Jardim Maschke da Silveira, Diretor de Departamento, Matrícula nº 3915948, todos lotados no Departamento de Manutenção Predial (DMAN) da Direção de Infraestrutura Predial (DIPRED) do TJRS.

Os Fiscais Técnicos serão:

- Roland Teodorowitsch, Analista de TI, Chefe de Seção, Matrícula nº 5061024, lotado no DMAN/DIPRED;
- Filipe Minussi Rossi, Técnico de TI, Matrícula nº 4959213, lotado no DMAN/DIPRED.
- Thiago Loredo Leal, Técnico de TI, Matrícula nº 5045614, lotado no DMAN/DIPRED.

A supervisão da execução contratual deverá focar nos seguintes aspectos:

- Monitoramento contínuo dos canais SIP: o que deverá ser feito usando como ponto de partida os relatórios mensais disponibilizados pela CONTRATADA e discriminados na Seção 4.2, validando as informações desses relatórios com o registro de ocorrências feito pela equipe de gestão do contrato e também com relatórios obtidos a partir dos equipamentos do tipo SBC e das centrais telefônicas *MiVoice MX-ONE*, fornecidos pela Wecom Comércio, Distribuição e Serviços em Tecnologia da Informação S.A., responsável pelos serviços de operação e manutenção preventiva e corretiva para centrais telefônicas (contrato Nº 32/2024-DEC).
- Acompanhamento da migração gradual: durante a transição dos troncos E1 para SIP, a fiscalização garantirá que não haja interrupção dos serviços, com testes prévios utilizando faixas DDR provisórias.
- Controle de prazos e entregas: a fiscalização acompanhará o cronograma de execução, desde a instalação até a operação plena do novo sistema, conforme previsto neste Termo de Referência.

Ao longo da vigência do contrato, a Gestor de Contrato ou seu substituto, baseando-se em estudo e parecer dos fiscais técnicos, poderá encaminhar, conforme seu juízo e através do *call center* ou setor competente da CONTRATADA, solicitação para reconfiguração dos números de canais por entroncamentos. Tal solicitação deverá ser executada no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, a partir do referido encaminhamento, conforme discriminado na Seção 4.4.

### 6.2. Forma de Execução e de Gestão do Contrato

A execução do contrato será realizada de forma centralizada e contínua, com os seguintes elementos de gestão:

- Execução técnica:
  - Prestação do serviço de STFC com 400 (quatrocentos) canais SIP simultâneos fornecidos por meio de entroncamentos SIP;
  - Portabilidade dos 6.100 (seis mil e cem) números DDR para os novos entroncamentos SIP.
- Gestão contratual:
  - Contrato com vigência de 36 (trinta e seis) meses, prorrogável por até o limite de 120 (cento e vinte) meses;
  - Vedação à subcontratação e à participação de empresas consorciadas, visando maior controle e segurança na execução;

- Exigência de atestados de qualificação técnica das empresas participantes do processo licitatório.
- Integração com contratos correlatos:
  - A gestão será articulada com o contrato vigente de manutenção das centrais telefônicas (Contrato N° 32/2024-DEC), executado pela empresa Wecom Comércio, Distribuição e Serviços em Tecnologia da Informação S.A., que será responsável pela reconfiguração das centrais durante a migração.
- Gestão de riscos e contingências:
  - Implementação de contingência automática entre os SBCs primário e secundário;
  - Utilização de infraestrutura SD-WAN para garantir estabilidade e segurança na comunicação.

## 7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

A medição e o pagamento dos serviços contratados serão realizados com base na prestação efetiva dos serviços de STFC por meio de troncos SIP virtuais, conforme os requisitos técnicos e operacionais estabelecidos.

### 7.1. Critérios de Medição

A CONTRATADA, conforme especificado anteriormente, estará comprometida a disponibilizar relatórios mensais detalhados, que permitam controle de gastos, monitoramento de utilização e análise de disponibilidade, conforme discriminado na Seção 4.2.

Tais relatórios serão validados com o registro de ocorrências feito pela equipe de gestão do contrato e também com relatórios obtidos a partir dos equipamentos do tipo SBC e das centrais telefônicas *MiVoice MX-ONE*, fornecidos pela Wecom Comércio, Distribuição e Serviços em Tecnologia da Informação S.A., responsável pelos serviços de operação e manutenção preventiva e corretiva para centrais telefônicas (contrato N° 32/2024-DEC).

### 7.2. Forma de Pagamento

O pagamento será estruturado da seguinte maneira:

- Pagamento inicial único, referente a:
  - Instalação e configuração da solução.
- Pagamentos mensais continuados, referentes a:
  - Fornecimento de interconexão das Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCTs) do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul (PJRS) ao Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC), através de entroncamentos com suporte a 400 (quatrocentos) canais SIP simultâneos, incluindo pacote de chamadas locais e de Longa Distância Nacional (LDN) ilimitadas.
  - Chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) para fixo, através de tarifação baseada no número de minutos utilizados, considerando a referência de 10 minutos mensais.
  - Chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) para móvel, através de tarifação baseada no número de minutos utilizados, considerando a referência de 10 minutos mensais.

Os pagamentos mensais estarão condicionados à entrega dos serviços conforme os níveis de qualidade e disponibilidade definidos na Seção 4.4 deste Termo de Referência.

### 7.3. Reajuste da Contratação

O reajuste dos valores contratados seguirão sempre os critérios legais e normativos aplicáveis.

Para a presente contratação, utilizar-se-á o IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo) produzido pelo IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), conforme determinações constantes do expediente SEI 8.2019.0022/000018-4, e adotado em recentes cláusulas de reajustamento em contratos do PRJS.

Serão considerados para o reajuste:

- Periodicidade: o reajuste ocorrerá anualmente, conforme previsto na legislação vigente e nos termos do contrato.
- Índice de correção: utilizar-se-á o índice IPCA/IBGE (definidos em edital e contrato), compatível com o setor de telecomunicações e serviços de tecnologia.

- Abrangência: o reajuste poderá incidir sobre os valores mensais de assinatura dos troncos SIP e tarifas de chamadas internacionais, conforme aplicável.
- Condições específicas: os reajustes serão sempre aplicados de forma proporcional ao número de itens definidos em contrato ou redefinidos através de termo aditivo.

## **8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **8.1 Modalidade, Tipo de Licitação e Critérios de Aceitabilidade da Proposta**

A contratação será realizada por meio de PREGÃO no formato ELETRÔNICO, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021, considerando que serviços como o Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC) são classificados como bens e serviços comuns, com padrões de desempenho e qualidade definidos por especificações usuais de mercado.

A licitação consistirá em um único lote composto pelos seguintes itens:

- instalação e configuração da solução;
- fornecimento de interconexão das Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCTs) do PJRS ao STFC, através de entroncamentos com suporte a 400 (quatrocentos) canais SIP simultâneos;
- serviço telefônico de chamadas locais e de Longa Distância Nacional (LDN);
- chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) para fixo; e
- chamadas de Longa Distância Internacional (LDI) para móvel.

Será considerado o fornecimento do serviço por um período de 36 (trinta e seis) meses, incluindo custo inicial de instalação e configuração e assinaturas mensais.

A adjudicação será realizada de forma GLOBAL, ou seja, todos os itens que compõem o objeto da contratação deverão ser adjudicados a um único fornecedor.

O preço deverá incluir todas as despesas com materiais, mão de obra, leis sociais, impostos, taxas, transporte, estada, emolumentos, cópias, etc., que possam incidir na execução dos serviços. Além disso, dentro do preço, deverão estar incluídos sobre os serviços ISS (Imposto Sobre Serviços), de acordo com a alíquota praticada no município competente, o ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços) e o IPI (Imposto sobre Produtos Industrializados), incidentes sobre os materiais aplicados no fornecimento, bem como a COFINS (Contribuição para Financiamento da Seguridade Social) e o PIS (Programa de Integração Social), ambos incidentes sobre o valor total.

Serão exigidos atestados de qualificação técnica das empresas licitantes, comprovando capacidade de fornecimento dos itens e requisitos técnicos exigidos, dada a complexidade técnica e operacional do objeto.

### **8.2. Qualificação Técnica**

A título de Qualificação Técnica a LICITANTE deverá disponibilizar documentos contemplando os seguintes itens:

1. Comprovação de que a LICITANTE possui concessão ou autorização da ANATEL para a prestação do Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC), em território nacional.
2. Esta exigência justifica-se na finalidade de assegurar que a empresa que participará da licitação tenha o direito legal de operar na modalidade de prestação de serviço de telefonia fixa em âmbito nacional, cumprindo as exigências regulatórias e garantindo a qualidade do serviço prestado. A exigência de comprovação de autorização ou concessão da ANATEL visa garantir legalidade, qualidade e segurança jurídica para a administração pública e para os consumidores.
3. Atestados de Capacidade Técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente (quando for o caso), que comprovem a aptidão da LICITANTE para desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação.

Para fins da comprovação de que trata este item, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

- de no mínimo 40% do quantitativo para os itens 01 (o que corresponde à portabilidade de 2.440 números DDR) e 02 (o que corresponde ao fornecimento de 160 canais em entroncamento SIP);

- será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante;
  - os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor; e
  - o fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual do CONTRATANTE e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.
4. Comprovação de que a LICITANTE possui interconexão direta com as concessionárias do serviço STFC para tráfego telefônico, e também com pelo menos uma outra empresa operadora espelho com outorga da ANATEL para a prestação de serviços de trânsito local e/ou transporte em todos os estados.
- A interconexão com pelo menos uma operadora espelho permite rotas telefônicas alternativas para chamadas, especialmente em locais onde não há presença de concessionárias.
- Tal comprovação poderá ser feita através de: cópias de contratos de interconexão firmados com concessionárias e operadoras espelho; e/ou projetos técnicos de interconexão, elaborado por profissional habilitado com emissão de Anotação de Responsabilidade Técnica (ART).

### **8.2.1. Justificativa dos Critérios de Qualificação Técnica**

A exigência de comprovação de capacidade técnica correspondente a, no mínimo, 40% (quarenta por cento) do quantitativo previsto para cada item do objeto, por meio de atestados de desempenho anterior, mostra-se necessária, adequada e proporcional à complexidade técnica e à criticidade operacional da contratação, que envolve a prestação contínua de Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) por meio de entroncamentos SIP, com elevada disponibilidade, abrangência estadual, interconexão com múltiplas operadoras e impacto direto na continuidade dos serviços jurisdicionais prestados pelo Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul.

O percentual adotado busca equilibrar a necessidade de assegurar a aptidão técnica mínima da futura contratada — especialmente quanto à capacidade de operar infraestrutura de telecomunicações de grande porte, com requisitos rigorosos de qualidade, segurança, disponibilidade e interoperabilidade — sem restringir indevidamente a competitividade do certame, em conformidade com os princípios da razoabilidade, proporcionalidade e ampla concorrência.

A exigência de que os atestados se refiram a todos os itens do objeto licitado justifica-se pela natureza integrada e indivisível da solução, uma vez que o adequado funcionamento do serviço depende da atuação coordenada e simultânea de todos os componentes contratados, não sendo tecnicamente viável ou juridicamente recomendável admitir comprovação parcial de experiência apenas em frações isoladas do objeto. Dessa forma, assegura-se que a licitante detenha experiência prévia compatível com o escopo global da contratação, mitigando riscos à execução contratual e garantindo maior segurança à Administração.

### **8.3. Habilitação Jurídica**

Para Habilitação Jurídica a LICITANTE deverá disponibilizar a seguinte documentação:

1. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores, no caso de sociedade por ações; ou registro comercial, no caso de empresa individual; ou Certificado da Condição de MicroEmpreendedor Individual (CCMEI), em se tratando de microempreendedor individual; ou inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício; ou decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir; ou documento oficial de identificação com foto, em se tratando de pessoa física.
2. Documento oficial que comprove a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), em se tratando de pessoa física, ou comprovante de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), em se tratando de pessoa jurídica.
3. Declaração de habilitação.
4. Declaração de composição societária e de nepotismo.
5. Certidão expedida pela Junta Comercial comprovando o enquadramento como microempresa ou empresa de pequeno porte, caso se tratar dessas espécies.

#### 8.4. Regularidade Fiscal e Trabalhista

Para comprovação da Regularidade Fiscal e Trabalhista, a LICITANTE deverá disponibilizar a seguinte documentação:

1. Comprovante de inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede da LICITANTE, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto licitado.
2. Certificado de Regularidade (CR) do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), expedido pela Caixa Econômica Federal (CEF).
3. Certidões Negativas de Débitos (CND) ou positivas com efeitos de negativa, expedidas pela Receita Federal (conforme Portaria Conjunta PGFN/RFB nº 1751/2014) e pelas Fazendas Públicas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da LICITANTE.
4. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST), conforme Lei Federal nº 12.440/2011.

#### 8.5. Qualificação Econômico-Financeira

Para comprovação da Qualificação Econômico-Financeira, a LICITANTE deverá disponibilizar a seguinte documentação:

1. Certidão negativa de falência, concordata, recuperação judicial ou extrajudicial, conforme Lei nº 11.101/05, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física.
  - Em caso de apresentação de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, fica a licitante obrigada a comprovar que o respectivo plano de recuperação foi aprovado e homologado judicialmente, nos termos do art. 58 da Lei nº 11.101/05.
  - A comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi aprovado e homologado judicialmente não exime a licitante de atender aos demais requisitos de habilitação, inclusive aqueles relativos à qualificação econômico-financeira.
2. Demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentadas na forma da lei, comprovando que a licitante possui Índice de Liquidez Geral (ILG), Índice de Solvência Geral (ISG), e Índice de Liquidez Corrente (ILC) superiores a 1,0 (um).
  - Estes índices serão calculados, considerando apenas o último exercício social apresentado, nos termos do § 1º do art. 6º da Instrução Normativa nº 11/2023 da Contadoria e Auditoria-Geral do Estado (CAGE), usando as seguintes fórmulas:
    - Índice de Liquidez Geral (ILG) =  $(\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante})$
    - Índice de Solvência Geral (ISG) =  $(\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante})$
    - Índice de Liquidez Corrente (ILC) =  $(\text{Ativo Circulante}) / (\text{Passivo Circulante})$
  - Os índices relacionados acima serão calculados considerando apenas o último exercício social apresentado, nos termos do § 1º do art. 6º da Instrução Normativa nº 11/2023 da Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – CAGE.
  - Caso a LICITANTE apresente resultado igual ou inferior a 1,0 (um) em qualquer destes índices, deverá comprovar que possui patrimônio líquido de pelo menos 10% (dez por cento) do valor total de sua proposta.

As demonstrações contábeis em questão são as seguintes:

- para empresas que estejam obrigadas a apresentar escrituração contábil digital no Sistema Público de Escrituração Digital (SPED):
  - cópias dos relatórios do SPED em que constem o balanço patrimonial (BP) e a Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) de acordo com as normas brasileiras de contabilidade expedidas pelo Conselho Federal de Contabilidade dos dois últimos exercícios sociais;
  - cópia do recibo de entrega do Arquivo SPED à Receita Federal do Brasil; e

- cópia do termo de abertura e encerramento do livro digital;
- para empresas que não estejam obrigadas a apresentar escrituração contábil digital no SPED: cópias das páginas do livro diário nas quais estão transcritos os termos de abertura e encerramento, o balanço patrimonial (BP) e a Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) dos dois últimos exercícios sociais, devidamente autenticados pela Junta Comercial ou órgão competente, e assinados pelo responsável pela contabilidade e pelo representante legal da empresa; e
- para empresas que publicam as demonstrações contábeis: cópia da página em que foram publicadas as demonstrações contábeis contendo o Balanço Patrimonial (BP) e a Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) dos dois últimos exercícios sociais.

Se a licitante estiver obrigada pela legislação aplicável a atender mais de uma das formas dispostas acima, a apresentação de apenas uma delas é suficiente para os fins de qualificação econômico-financeira nesta licitação.

O balanço patrimonial, a demonstração de resultado de exercício e as demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica licitante ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

Caso a pessoa jurídica licitante tenha sido criada no exercício financeiro da licitação, os demonstrativos contábeis poderão ser substituídos pelo balanço de abertura, sem prejuízo do atendimento de todas as demais exigências da habilitação.

A apresentação do Certificado de Ateste e de Avaliação Econômico-Financeira de Licitante, emitido pela CAGE ([sisacf.sefaz.rs.gov.br](http://sisacf.sefaz.rs.gov.br)), respeitado seu período de validade, dispensa a apresentação dos documentos mencionados no item 2.

Considera-se exigível a demonstração contábil após o último dia útil do mês de junho do ano subsequente ao ano-calendário a que se refere a escrituração.

É dispensada a exigência de demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais para o Microempreendedor Individual – MEI, que está desobrigado da elaboração do Balanço Patrimonial e demais demonstrações contábeis, na forma do §2º do art. 1.179 do Código Civil (Lei Federal nº 10.406/2002).

É dispensada a exigência de demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais às licitantes que apresentarem proposta exclusivamente para itens ou lotes cujos valores estimados somados não ultrapassem um quarto do valor limite para dispensa de licitação, como determina o inc. II do art. 4º do Decreto Estadual nº 57.154/2023.

## 9. GARANTIA CONTRATUAL

A CONTRATADA deverá, obrigatoriamente, apresentar comprovante de prestação de garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) sobre o total do contrato, podendo optar por uma das modalidades abaixo:

1. caução em dinheiro ou título da dívida pública, devendo essa última opção observar o disposto no inciso I do § 1º do artigo 96 da Lei nº 14.133/2021;
2. seguro-garantia;
3. fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no país pelo Banco Central do Brasil;
4. título de capitalização custeado por pagamento único, com resgate pelo valor total.

Demais regras relativas à garantia contratual presentes na Cláusula Décima Primeira do Anexo IV - Minuta de Contrato do Edital.

## 10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A contratação está prevista no Plano de Contratações Anual (PCA) do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande do Sul (PJRS), conforme determina o art. 12 da Lei nº 14.133/2021.

Trata-se de despesa não prevista no Planejamento de Compras de 2025 da DIPRED visto se tratar de contratação decorrente de atribuições migradas posteriormente a esta Direção. A demanda integra o Planejamento de Contratações da DIPRED para o exercício de 2026 (código de compras DIPRED nº 69). Trata-se de despesa estratégica, prevista no orçamento da DIPRED de 2026 pelos IDs 41814 e 41815.

A adequação orçamentária foi informada, por competência, pela Direção Financeira - ASSTOR, Área Administrativa deste Tribunal de Justiça do RS, conforme documento 8717064, presente no processo de contratação.

## 11. DOCUMENTOS TÉCNICOS NECESSÁRIOS

A Planilha Orçamentária indicada no subitem 4.6 estará disponível para download em <https://www.tjrs.jus.br/novo/institucional/licitacoes-e-contratos/consultas/licitacoes/>, na aba "Anexos", e em <http://www.pregaoonlinebanrisul.com.br/editais/pesquisar>, na aba "Documentos Anexos" desta licitação.

---



Documento assinado eletronicamente por **Roland Teodorowitsch, Chefe de Seção**, em 17/03/2026, às 15:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **9143363** e o código CRC **04BBBFC7**.

---