



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO

### ETP SIMPLIFICADO (LEI 8666/1993) 0429550

(para contratações diretas de serviços e/ou aquisição de bens permanentes e de consumo por dispensa ou inexigibilidade)

Guia de suporte ao preenchimento do ETP: 15238786

#### ID (PAC):

A contratação não foi incluída no PAC-2022.

#### A. Descrição sucinta do objeto

Contratação de empresa especializada em Assistência Técnica Remota Corretiva em Centrais de PABX modelo SV9500, SV9300, SOFTSWITCH-3C, Sistema de Callcenter tipo Unidade de Resposta Audível – URA, Univerge ST500, Smartphone Client, Univerge MLC Smartphone Client e Univerge SP350 Desktop Client e todos os sistemas utilizados atualmente pelo Tribunal Regional Federal da 6ª Região -TRF6, para serviço de telefonia que possuem hardware do fabricante NEC LATIM AMERICA SA, instalados nas localidades de Belo Horizonte, Juiz de Fora, Divinópolis, Ituiutaba, Janaúba, Montes Claros, Poços de Caldas, Uberaba, Uberlândia e Varginha no Estado de Minas Gerais, incluindo a reposição de peças e partes conforme o escopo técnico dos serviços, ver DOC SEI Nº 0285412, da Proposta NEC - Técnica - Anexo III.

#### B. Justificativa expressa para a contratação

A contratação é necessária para/porque (expor a finalidade e os motivos da necessidade da contratação)

Como forma de melhorar o atendimento no TRF6 e de suas Subseções Judiciárias, propõe-se a contratação de empresa especializada em manutenção remota de Centrais de PABX modelo SV9500, SV9300, SOFTSWITCH-3C, Sistema de Callcenter, incluindo Unidade de Resposta Audível – URA todos do fabricante NEC LATIM AMERICA SA para preservação do patrimônio investido, assim considerando não termos outros fornecedor deste serviço de manutenção considerando a tecnologia e confiabilidade dos equipamentos do fabricante NEC Latim América S.A, confirmado em pesquisa de mercado.

A não contratação implicará (expor as consequências advindas da não contratação)

Ressalta-se que, **a contratação de uma solução de manutenção remota** já vem sendo testado junto ao fabricante, sendo a mesma robusta e eficiente, uma vez que o serviço SAC/NEC suportado pelo fabricante tem capacidade de responder a qualquer demanda exigida pela complexa infraestrutura tecnológica do TRF6 com baixo *downtime*, (tempo em que um sistema, um processo ou atividade não está operacional) dos sistemas, com controle centralizado e menor esforço das reduzidas equipes do SECTI-TRF6 e SECAM-TRF6 para manutenção dessa infraestrutura.

A **exclusividade deste serviço se deve** não só pelas características de construção dos hardwares envolvidos, mas sim pela propriedade dos softwares que envolvem a planta do TRF6 na integração das centrais produzidas pela NEC que utilizam o protocolo proprietário CCIS, que faz menor uso de banda, em relação ao protocolo aberto denominado SIP e também permite o avanço de rota em caso de indisponibilidade do link de dados na interligação das Subseções à sede do TRF6. Algumas das centrais instaladas atualmente nas Subseções utilizam somente o protocolo SIP e não possuem a capacidade de avanço de rota, fazendo que as Subseções fiquem incomunicáveis com O trf6 quando o link de dados está indisponível.

A **não contratação** implicará na ausência de serviço adequado e de pronto atendimento às incorreções e implantações que se fizerem necessários à prestação do serviço de telefonia, com a funcionalidade e flexibilidade atualmente implementados com consequências de grande impacto, uma vez que toda comunicação de voz que é atualmente realizada pelos magistrados, servidores, prestadores de serviços e estagiários tem como base os serviços hoje existentes, citando aqui a nova modalidade de teletrabalho que precisa de apoio de serviço de voz. Por fim, recursos agregados à plataforma de comunicação de voz, todos possuem protocolos proprietários NEC/SP como a Unidade de Resposta Audível – URA, Univerge ST500, Smartphone Client, Univerge MLC Smartphone Client e Univerge SP350 Desktops Client devem ser atualizados e reconfigurados regularmente para as demandas sempre constantes do jurisdicionado.

#### C. Alinhamento da demanda com diretrizes e metas institucionais

- [Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021 - Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário \(ENTIC-JUD\)](#);
- [Resolução CJF nº 685, de 15 de dezembro de 2020 - Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal](#)

Macrodesafio: Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados

Objetivos Estratégicos da Justiça Federal:

1) Aperfeiçoar e assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal

Indicadores	Metas
1 - Índice de satisfação dos clientes internos com os serviços de TI.	1 - Atingir, até 2025, 85% de satisfação dos clientes internos de TI.
2 - Índice de satisfação dos clientes externos com os serviços de TI.	2 - Atingir, até 2026, 80% de satisfação dos clientes externos de TI.

2) Justifica-se da adoção de alinhamento estratégico da área de TIC,:

- Considerando que, apesar do texto contido no item 1.6-b do ANEXO II da Instrução Normativa SGD/ME, que desalinha VOIP de TIC, informamos que a comunicação do sistema VOIP é feita com recursos e softwares de TIC e sem os mesmos, o sistema seria inoperável, devido ao avanço das tecnologias de rede.
- Considerando que, se trata de *comunicação de voz denominado* VoIP, ou Voz sobre Protocolo de Internet, ser este meio de comunicação uma tecnologia 100% de TIC, onde são usados Protocolos de Internet;
- Considerando que a internet é a forma de comunicação usada em redes, que permite os trabalhos jurisdicionais diários, não temos com conceber o sistema VOIP, sem recursos de TIC.
- Desta maneira, efetuamos o alinhamento com o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação do TRF6, e seus apontamentos.

**D. Proposta de solução****D.1. Alternativas de solução disponíveis no mercado**

Solução nº01	Descrição das alternativas de solução disponíveis no mercado
<p>Contratação de uma única empresa como executora da totalidade dos serviços propostos, manutenção remota, reprogramações, ajustes nas plataformas existentes e ferramentas de telefonia, incluindo o fornecimento de partes e peças.</p> <p>CLÁUSULA SEXTA – DO PREÇO O valor global anual da contratação é de R\$ 449.270,40 (quatrocentos e quarenta e nove mil, duzentos e setenta reais e quarenta centavos),</p> <p><b>VALOR MENSAL: R\$ 14.975,68</b></p>	<p>NEC LATIN AMERICA S/A, CNPJ 49.074.412</p> <p><b><u>Fabricante do Equipamento.</u></b></p>
Solução nº 02	
<p>Prestação de serviços de gerenciamento, monitoramento, manutenção preventiva, manutenção corretiva com fornecimento de peças e suporte técnico, desinstalação e reinstalação dos equipamentos que compõem toda a solução e suporte técnico em solução de telefonia IP Easy/Unity PABX DIGIVOX, incluindo sistema de bilhetagem, tarifação, gerenciamento, monitoramento, console de operadora, terminais telefônicos IP (Telefones IP), correio de voz, sistema de suprimento de energia elétrica no-breaks e Session Border Controller, com técnico residente, visando atender à Procuradoria-Geral da República (PGR) e Unidades do Ministério Público Federal (MPF), de acordo com as especificações técnicas que constam neste contrato e seus anexos.</p> <p><b>VALOR MENSAL: R\$ 133.415,68</b></p>	<p>DIGI SOLUCOES DE COMUNICACAO I CNPJ: 06.126.611/0001-67</p> <p><b><u>Empresa não credenciada pelo fabricante.</u></b></p>
Solução nº 03	
<p>PROCURADORIA DA REPÚBLICA NO ESTADO DO PARANÁ EXTRATO DE CONTRATO</p> <p>CONTRATANTES: União, por intermédio da Procuradoria da República no Estado do Paraná e TREND COM Informática Ltda.</p> <p>Objeto: serviços de assistência técnica, manutenção preventiva, corretiva, evolutiva, atualização de versões, Releases e gerenciamento online, em central telefônica e Gateways Alcatel-Lucent - modelo OmniPcx Enterprise Versão 11.0 e servidor de Gravação VOCALE, incluso fornecimento de peças de reposição e mão de obra especializada, instalados na sede do referido Órgão e nas sedes de suas unidades jurisdicionadas.</p> <p>MODALIDADE: PE nº 27/2018. Valor Global Anual: R\$ 256.800,00. EMPENHO: 2018NE001487, de 28/11/18. ELEMENTO: 339039. Processo nº 1.25.000.003242/2018-68.</p> <p><b>VALOR MENSAL: R\$ 21.400,00</b></p>	<p>TREND COM Informática Ltda CNPJ: 01.812.813/0001-49</p> <p><b><u>Empresa não credenciada pelo fabricante.</u></b></p>

**D.2. Estimativa de preços das alternativas de solução**

Já descrito no item, D1 e grifado em **negrito**.

**D.2. Alternativas de solução disponíveis no mercado**

Infôrmo não existir no mercado empresas credenciadas para execução do serviço, considerando o email NEC sobre o assunto, ver DOC SEI Nº 0428567, e a carta de exclusividade NEC, ver DOC SEI Nº 0428567.

**D.4. Justificativas para o parcelamento ou não da solução**

Justifica-se o não parcelamento da solução considerando que:

Todo o objeto deverá ser adjudicado a uma única empresa, visto que o parcelamento da solução incorreria em perda de economia de escala.

O agrupamento da solução contratada com um só fornecedor importa em maior agilidade nos atendimentos, assim como garante a sinergia existente entre mão de obra e materiais necessários e a conveniência administrativa em gerir-los, de forma centralizada, em um só contrato que contemple todos itens necessários à manutenção da solução de telefonia, pois não é eficiente que uma empresa administre a mão de obra e outra forneça partes e peças por exemplo, dado que são itens complementares, não sendo interessante e eficaz para a Administração contratar um sem o outro, dado que isso não resultaria nos resultados esperados.

A avaliação feita da contratação mostrou que é inviável realizar o parcelamento da solução a ser contratada, constatou que técnica e economicamente não é viável o parcelamento, tendo em vista que se trata de um conjunto único de equipamentos com acessórios e características específicas, onde o gerenciamento do contrato deve ser feito, com chamados a um fornecedor.

Como preencher:

1) Informar se a solução poderá ser parcelada ou não e **justificar**:

A solução não é parcelável, considerando a difícil definição de ajustes a ser feito por mais de um contratado.

2) Riscos:

- a) Contratação de uma solução incompleta; ( Sim )
- b) Contratação, posterior, de parte da solução por inexigibilidade; ( Não, existe esta possibilidade )
- c) Diminuição da competitividade na licitação; ( O objeto exige uma solução robusta e completa. )
- d) Parcelamento inadequado da solução. ( Não, poderá ser adotado, pois afeta a gerência da solução )
- e) É tecnicamente viável dividir a solução? ( Não, considerando a complexidade dos equipamentos envolvidos )
- f) É economicamente viável dividir a solução? ( Não, considerando a complexidade da tecnologia envolvida )
- g) Não há perda de escala ao dividir a solução? ( Sim, ocorrerá a perda na administração da solução )
- h) Há o melhor aproveitamento do mercado e ampliação da competitividade ao dividir a solução? ( Não, considerando a complexidade da tecnologia envolvida )

## E. Requisitos da solução escolhida

### E.1. Requisitos qualitativos e quantitativos (e análise das contratações anteriores)

#### 1. Identificação das necessidades - qualitativo:

Solução de atendimento virtual sob demanda, com acesso remoto.

#### 2. Identificação das necessidades tecnológicas:

As especificações das necessidades tecnológicas advêm da tecnologia envolvida nas Centrais de PABX da NEC LATIM AMERICA SA.

#### 3. Requisitos de Manutenção:

A solução demandará, pelo período de 30 (trinta) meses, a partir da data de assinatura do contrato, com a garantia de atualização de versões de softwares.

#### 4. Requisitos Temporais:

O suporte terá a vigência de 30(trinta) meses iniciais, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos da Lei 8.666/93.

#### 5. Requisitos de Segurança:

Os serviços prestados devem adequar-se às necessidades e técnicas estabelecidas pelo Tribunal Regional Federal da 6ª Região.

O fornecedor não deve analisar ou processar o conteúdo de e-mails e arquivos para qualquer finalidade que não seja a prestação do serviço contratado.

O fornecedor não recolherá qualquer informação sobre o uso da rede de telefonia ou a localização por parte dos usuários.

As informações sob custódia do fornecedor serão tratadas como informações sigilosas, não podendo ser usadas por este fornecedor ou fornecidas a terceiros, sob hipótese, sem autorização formal da Contratante.

Deverá ser realizado backup para todos os dados armazenados na Central de PABX- NEC, garantindo a disponibilidade dos dados da Contratante sempre que necessário, provendo recursos de redundância, monitoramento de dados e manutenções preventivas, conforme documentação oficial do fabricante NEC LATIM AMERICA.

Para a formalização de eventual contratação, faz-se necessária a exigência da assinatura de termo de responsabilidade e sigilo das informações que eventualmente sejam entre a CONTRATADA e o TRF6.

#### 6. Requisitos de Proteção de Dados Pessoais:

1. Na execução do objeto, devem ser observados pela CONTRATADA os ditames da [Lei 13.709/2018 \(Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD\)](#), notadamente relativos às medidas de segurança e controle para proteção dos dados pessoais a que tiver acesso mercê da relação jurídica estabelecida, mediante adoção de práticas e de mecanismos eficazes que evitem acessos não autorizados, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito de dados.
2. A CONTRATADA obriga-se a dar conhecimento formal a seus prepostos, empregados ou colaboradores das disposições relacionadas à proteção de dados pessoais sigilosas, na forma da [Lei 13.709/2018 \(LGPD\)](#), da [Resolução/CNJ 363/2021](#) e da [Lei 12.527/2011](#).
3. CONTRATADA obriga-se também a comunicar à Administração, em até 24 (vinte e quatro) horas, contadas do instante do conhecimento, a ocorrência de acessos não autorizados a dados pessoais, de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou de qualquer outra forma de tratamento inadequado ou ilícito, sem prejuízo das medidas previstas no art. 48 da [Lei 13.709/2018 \(LGPD\)](#).
4. O tratamento de dados pessoais dar-se-á pela CONTRATADA de acordo com os princípios e as hipóteses previstas nos arts. 6º, 7º e 11 da [Lei 13.709/2018 \(LGPD\)](#), limitado ao estritamente necessário à consecução do objeto, na forma deste instrumento e seus anexos.
5. É vedado à CONTRATADA, na execução do objeto, revelar, copiar, transmitir, reproduzir, transportar ou utilizar dados pessoais ou informações sigilosas a que tiver acesso prepostos, empregados ou colaboradores direta ou indiretamente envolvidos na realização de serviços, produção ou fornecimento de bens. Para tanto, devem ser observados as medidas e os procedimentos de segurança das informações resultantes da aplicação da [Lei 13.709/2018 \(LGPD\)](#) e do parágrafo único do art. 2º da [Lei 12.527/2011](#).

6. Em razão do vínculo mantido, na hipótese de dano patrimonial, moral, individual ou coletivo decorrente de violação pela CONTRATADA à legislação de prot dados pessoais ou de indevido acesso a informações sigilosas ou transmissão destas por qualquer meio, a responsabilização dar-se-á na forma da [Lei 13.70 \(LGPD\)](#) e da [Lei 12.527/2011](#).
7. Extinto o contrato ou alcançada a finalidade do tratamento de qualquer informação, os respectivos dados deverão ser eliminados pela CONTRATADA, inclusive qualquer cópia deles porventura existente, mesmo com a finalidade de backup, seja em formato físico ou digital, autorizada a conservação conforme as h previstas no art. 16 da [Lei 13.709/2018 \(LGPD\)](#).

#### 4. Estimativa da Demanda - Quantidade de Bens e Serviços:

**Cenário Atual :** Lista de equipamentos, softwares e localidades a serem atendidas pelo objeto a ser contratado de forma resumida:

Item	Localidade	Equipamento	Numero de Ramais		Softwares e Hardwares adicionais NEC e de outros fabricantes inclusos no escopo
			IP	Analógico	
1	Divinópolis	SV9300	20	50	N/A
2	Juiz de Fora	SV9300	30	100	N/A
3	Montes Claros	SV9300	20	50	N/A
4	Uberaba	SV9300	30	100	N/A
5	Uberlândia	SV9300	30	100	N/A
6	Varginha	SV9300	20	50	N/A
7	Poços de Caldas	SV9300	30	100	N/A
8	Janaúba	SV9300	20	50	N/A
9	Ituiutaba	SV9300	20	50	N/A
10	Belo Horizonte	SV9500	1200	0	Software BCT com 100 agentes e URA; Sistema de gravação BI para 100 agentes; MA4000 para monitorar todos os sites; Tarifador Info360 + 800 aparelhos ITY-6D.

#### E.2. Critérios de sustentabilidade

*Os itens pretendidos são sustentáveis? Indicar a resposta expressamente para cada item (SIM ou NÃO).*

*Em caso de resposta afirmativa para um ou mais itens: indicar os critérios de sustentabilidade adotados para cada item.*

*Em caso de resposta negativa para um ou mais itens: justificar o afastamento dos critérios de sustentabilidade para cada item.*

A CONTRATADA será responsabilizada por qualquer prejuízo que venha causar a este órgão em virtude de ter suas atividades suspensas, paralisadas ou proibidas por não cumprimento de normas ambientais ligadas à comercialização do produto objeto do presente Termo de Referência;

Os itens elencados no Termo de Referência, no tocante a constituição, certificação e acondicionamento de suas embalagens deverão estar de acordo com o art. 5º, inciso Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 01, de 19 de janeiro de 2010;

Os itens elencados neste Termo de Referência deverão utilizar materiais preferencialmente reciclados e, na impossibilidade desse tipo de material, serem fabricados com a de recursos renováveis ou extraídos da natureza de forma sustentável;

A comprovação do disposto no item anterior, quando solicitada pelo Contratante, poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública ou instituição credenciada, ou por qualquer outro meio de prova que ateste, que o bem fornecido cumpre com as exigências do termo de referência, conforme art. 8º do Decr de 5 de junho de 2012;

A CONTRATADA deverá ainda respeitar a legislação e as Normas Técnicas Brasileiras – NBR publicadas pela ABNT, bem como as normas do INMETRO aplicáveis à constituição de todos os itens deste Termo de Referência.

#### E.3. Critérios de acessibilidade

Foram atendidos os critérios da NBR 9050 para o desenvolvimento dos projetos de acessibilidade dos funcionários da contratada, considerando que será feito por VPN, que é uma ferramenta de internet, via web.

#### F. Descrição da solução como um todo

##### F.2. Contratações correlatas e/ou interdependentes

- 1- Contratação de: Manutenção de Elevadores e Manutenção de Ar Condicionado.

##### F.4. Descrição integral da solução

1- Contratação de empresa especializada em Assistência Técnica na Modalidade Remota Corretiva, em Centrais de PABX-NEC proprietários, modelos SV9500 ( Software BCT com 100 agentes e URA; Sistema de gravação BI para 100 agentes; MA4000 para monitorar todos os sites; Tarifador Info360 + 800 aparelhos ITY-6D ), SV9300, SOFTSWITCH-3C, Sistema de Callcenter tipo Unidade de Resposta Audível – URA, Univerge ST500, Smartphone Client, Univerge MLC Smartphone Client e Univerge SP350 Desktop Client e todos os sistemas utilizados atualmente pelo TRF6 para serviço de telefonia que possuem Software's e Hardware's do fabricante NEC LATIM AMERICA S.A., instalados nas localidades de Belo Horizonte, Juiz de Fora, Divinópolis, Ituiutaba, Janaúba, Montes Claros, Poços de Caldas, Uberaba, Uberlândia e Varginha no Estado de Minas Gerais.

#### G. Declaração de viabilidade

Com base nas informações levantadas ao longo deste estudo técnico, declaramos que a solução apresentada é viável de prosseguir e ser concretizada, pois é a que melhor atende os requisitos técnicos e funcionais pretendidos pela área demandante.

#### H. Nome e assinatura dos responsáveis pela elaboração e pela revisão, supervisão e controle de qualidade do ETP

Responsável pela elaboração: *(servidor da unidade requisitante)*

Paulo Davila Junior - SEADI-TRF6

Responsável pela revisão, supervisão e controle de qualidade: *(diretor)*

Ivan Vilhena de Vasconcelos - mg118603



Documento assinado eletronicamente por **Paulo D Avila Junior, Assistente III**, em 24/08/2023, às 15:17, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0429550** e o código CRC **087F0BB0**.

---

Av. Alvares Cabral, 1805 - Bairro Santo Agostinho - CEP 30170-001 - Belo Horizonte - MG - [www.trf6.jus.br](http://www.trf6.jus.br)

0004356-85.2023.4.06.8000

0429550v22