



RESPOSTAS AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS – TELEFÔNICA BRASIL S.A.
Pregão Eletrônico nº 06/2026 – Processo SGP-e CEASA nº 433/2026
Manifestação da Área Técnica – Setor de Tecnologia e Informação – CEASA/SC

As respostas abaixo têm caráter exclusivamente interpretativo e se fundamentam no Edital e no Termo de Referência (TR) vigentes, sem alteração de especificações, prazos ou condições de execução.

1) Redundância / Disponibilidade

Questionamento: A disponibilidade mínima de 99,5% ao mês é suficiente, sem obrigatoriedade de redundância física externa?

Resposta: O entendimento está parcialmente correto. O Termo de Referência não exige redundância física (dupla abordagem, caminhos distintos ou link de backup) nem topologias resilientes adicionais. Esclarece-se, porém, que o índice estabelecido no item 7.1.2 (Acordo de Nível de Serviço – SLA) do TR é de mínimo de 99% de disponibilidade mensal, e não de 99,5%. A Contratada deverá ainda observar os demais parâmetros do SLA: registro e início do atendimento em até 1 (uma) hora após a abertura do chamado e restabelecimento do serviço em caso de indisponibilidade total em até 4 (quatro) horas corridas. Cabe à Contratada adotar os meios técnicos que julgar necessários para cumprir esses níveis de serviço.

2) Endereçamento IPv4

Questionamento: Somente o link de 2 Gbps da unidade de São José demandará bloco público IPv4? Um bloco /29 será suficiente? Para os demais links, poderá ser utilizado IP único ou NAT?

Resposta: O entendimento está correto. Conforme o item 1.1.1.2 do TR, o fornecimento obrigatório de IP fixo (IPv4) aplica-se ao link de internet da unidade de São José (Lote 4), e a quantidade de endereços será informada pelo setor de TI da CEASA/SC após a assinatura do contrato. Para fins de formulação da proposta, o fornecimento de 1 (um) bloco /29 atende à necessidade da unidade. Para o link da unidade de Blumenau (Lote 5), o item 1.1.2.2 do TR não prevê fornecimento de IP fixo, sendo admitido o atendimento com IP único ou NAT.

3) Anti-DDoS

Questionamento: A mitigação de ataques volumétricos (Anti-DDoS) é requisito obrigatório?

Resposta: O entendimento está correto. Não há exigência de mitigação de ataques volumétricos (Anti-DDoS) no Termo de Referência. Esclarece-se, contudo, que o critério de julgamento é o de menor preço por lote e que, conforme o item 4.1 do TR, a análise das propostas será realizada com base nas especificações técnicas nele estabelecidas. Assim, eventuais funcionalidades adicionais não serão consideradas como diferencial técnico para fins de julgamento.

4) Gerenciamento dos serviços

Questionamento: O escopo do gerenciamento contempla monitoramento proativo com correlação de eventos, relatórios periódicos de desempenho ou apenas atendimento reativo mediante abertura de chamados?

Resposta: O nível de serviço esperado é o definido no Termo de Referência, a saber:

- a) Suporte técnico 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), com atendimento in loco durante o horário comercial da respectiva unidade (itens 1.1.1.2 e 1.1.2.2 do TR);
- b) Atendimento mediante abertura de chamados, nos prazos do SLA do item 7.1.2 do TR (início do atendimento em até 1 hora para indisponibilidade total, restabelecimento em até 4 horas corridas e atendimento de falhas parciais ou degradação em até 4 horas úteis);
- c) Comunicação formal à CEASA/SC de qualquer ocorrência que possa impactar a continuidade dos serviços (item 7.1 do TR);
- d) Manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura necessária à prestação do serviço (item 6.3 do TR).

O TR não exige monitoramento proativo com correlação de eventos nem a geração de relatórios periódicos de desempenho.

5) Prazo de ativação

Questionamento: O prazo de ativação poderá ser flexibilizado e ajustado entre as partes, a partir da assinatura do contrato?

Resposta: O entendimento não está correto. Inicialmente, esclarece-se que o prazo previsto no item 6.1 do TR e no item 12.6.4 do Edital é de 15 (quinze) dias úteis, e não de 15 dias corridos, contados do recebimento da Ordem de Serviço ou instrumento equivalente emitido pela CEASA/SC, e não da assinatura do contrato. Conforme o item 12.6.5 do Edital, a Ordem de Serviço é emitida após a assinatura do contrato. O prazo foi fixado de acordo com a necessidade da Administração, considerando a indisponibilidade atual do serviço de telefonia institucional (item 2 do TR), e permanece inalterado, não cabendo sua flexibilização prévia por meio de pedido de esclarecimento. Atrasos decorrentes de fatos supervenientes, não imputáveis à Contratada e devidamente comprovados deverão ser formalmente justificados e submetidos ao gestor do

contrato, para análise nos termos do contrato, do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CEASA/SC e da Lei nº 13.303/2016. O atraso injustificado sujeita a Contratada às sanções previstas no item 10 do TR (item 10.3, alínea “k”).

Registra-se, por fim, que o presente certame é regido pela Lei nº 13.303/2016 e pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CEASA/SC, aplicando-se a Lei nº 14.133/2021 apenas subsidiariamente, nos termos do Edital.

6) Entrega de roteador

Questionamento: A entrega de roteador é obrigatória para todos os links, inclusive os de 2 Gbps e 600 Mbps, ou será permitida integração direta com equipamento da contratante (modelo CPE-less / handoff Ethernet)? Quais os requisitos mínimos?

Resposta: O fornecimento dos equipamentos necessários à terminação do serviço é obrigatório para ambos os links de internet (Lotes 4 e 5), sem ônus adicional para a CEASA/SC (itens 1.1.1.2, 1.1.2.2, 6.5 e 7.1 do TR). O equipamento poderá ser ONU, roteador ou equivalente, a critério da Contratada, desde que o serviço seja entregue em interface Ethernet padrão RJ-45, suportando integralmente a velocidade contratada. No caso da unidade de São José, o item 1.1.1.2 do TR admite o fornecimento da capacidade por um único link de 2 Gbps ou pela composição de 2 (dois) links de 1 Gbps, devendo a interface de entrega ser compatível com a solução adotada.

A CEASA/SC não disponibilizará equipamento próprio para terminação direta da fibra óptica. O TR não estabelece requisitos de suporte a BGP, QoS ou funcionalidades específicas de segurança ou gerenciamento no equipamento de terminação.

7) Garantia de banda / caracterização do link de 2 Gbps

Questionamento: O órgão pretende contratar link dedicado com banda simétrica e garantia de 100%, ou serviço com garantia parcial de banda?

Resposta: Deverá ser considerada, para fins de proposta, a especificação constante do item 1.1.1.2 do TR: link de acesso à internet via fibra óptica com velocidade mínima de 2 Gbps (por meio de um único link de 2 Gbps ou da composição de 2 links de 1 Gbps), com garantia mínima de 50% da velocidade nominal contratada, tanto em download quanto em upload. O TR não exige garantia integral de banda (1:1), não cabendo a alteração dessa especificação por meio de pedido de esclarecimento. A oferta de serviço com garantia superior à mínima é admitida, desde que atendidas as demais especificações. O descumprimento da garantia mínima de 50% sujeita a Contratada às sanções do item 10.3, alínea “m”, do TR.

8) Tecnologia de entrega do tronco E1 R2 (fibra óptica)

Questionamento: Esclarecimentos sobre a entrega do E1 físico, o uso de equipamentos de conversão, o fracionamento de canais e o alcance da exigência de entrega via fibra óptica.

Resposta: As questões estão disciplinadas nos itens 1.1.1.1, 6.5 e 7.1 do Termo de Referência, conforme a revisão técnica incorporada ao Edital republicado:

- a) E1 físico e meio de transporte: O entendimento está correto. A interface entregue à CEASA/SC deverá ser, obrigatoriamente, um Tronco Digital E1 físico, padrão elétrico G.703, 120 ohms balanceado, com sinalização R2 (Canal Associado), plenamente compatível com a placa PRA da central Alcatel OmniPCX Office Large. A exigência de fibra óptica refere-se à infraestrutura de acesso até as dependências da CEASA/SC, sendo irrelevante a tecnologia empregada pela Contratada em sua rede interna de transporte (item 1.1.1.1 do TR).
- b) Equipamentos de conversão: O entendimento está correto. É admitida a utilização de Media Gateway, MUX, IAD ou equipamento equivalente, de padrão empresarial, instalado nas dependências da CEASA/SC, inclusive com emulação de circuito TDM (CESoPSN, SAToP ou equivalente), desde que realize exclusivamente a conversão do transporte óptico/IP para a interface E1 (G.703) com sinalização R2, mantendo integral compatibilidade com a central existente (item 1.1.1.1 do TR). Nesse caso, a Contratada será integralmente responsável pela integridade da sinalização R2, pelo sincronismo de relógio (clock) compatível com a central, com mecanismos de recuperação de clock e compensação de jitter, e pelo fornecimento, instalação, configuração e manutenção dos equipamentos conversores, sem ônus adicional para a CEASA/SC (item 7.1 do TR).
- c) Canais simultâneos: O entendimento está correto. Será aceito o E1 com habilitação lógica de canais, mantida a interface física padrão E1 (G.703), desde que atendidos a capacidade mínima de 10 canais simultâneos de voz, o suporte a 30 ramais DDR e a portabilidade integral do número institucional (48) 3378-1700 e dos ramais 1701 a 1730 (item 1.1.1.1 do TR).
- d) Vedação: Permanece vedada a entrega de solução VoIP/SIP nativa, PABX Virtual ou IP-Trunking que exija aquisição de novas licenças, placas de expansão ou substituição da central telefônica existente (item 1.1.1.1 do TR).

Registra-se, ainda, que antes do recebimento definitivo a CEASA/SC realizará testes de interoperabilidade com a central telefônica, conforme o item 6.5 do TR.

9) Termo de Consentimento (Anexo XI)

Questionamento: Os dados a serem informados devem ser os do representante da empresa na sessão pública? Caso contrário, quem é o responsável pelo preenchimento e assinatura?



Resposta: O Termo de Consentimento (Anexo XI) refere-se ao tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD), e deve ser preenchido e assinado pelo representante legal da empresa, conforme indicado no campo de assinatura do próprio Anexo (“Nome e Assinatura do Representante Legal da Empresa”), com informação de seus próprios dados (nome, CPF e canais de contato autorizados). Caso o termo seja firmado por procurador, deverá ser apresentado o respectivo instrumento de procuração com poderes para tanto.

Atenciosamente,
Charles Truppel
CRA-SC 6-02257