

COMUNICADO DE ESCLARECIMENTO
PREGÃO ELETRÔNICO 0086/2025-PG E SENAC Nº 0039/2025-PG

O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC e SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO- SESC – Administração Regional do Estado de Goiás, torna público, para fins de conhecimento dos interessados, o esclarecimento do questionamento, da licitação em epígrafe, que tem como objetivo Registro de Preços para contratação de solução VoIP para atendimento das demandas do Sesc Goiás e do Senac Goiás., conforme disposto abaixo:

Primeiro Pedido de Esclarecimento:

Questionamento 1: Considerando as características técnicas e comuns a toda a prestação de serviço de Telefonia Fixa Virtual hospedada em nuvem, entendemos que na fatura poderão constar valores para os serviços de Assinatura do STFC, Telefonia Fixa Virtual e fornecimento de aparelhos desde que o valor final de cada site seja exatamente aquele acordado no final do certame. Nosso entendimento está correto?

Resposta:

Com relação à solicitação sobre o pregão em epígrafe - SENAC Nº 0047/2024 - Contratação de Empresa para fornecimento de compressores para condensadoras VRF; esclarecemos que as informações/especificações necessárias para a aquisição dos compressores já constam disponíveis na divulgação do processo.

No entanto, para melhor atender a necessidade demonstrada, segue abaixo o "código TBZ" do compressor e em anexo a "foto" do compressor existente.

Segundo Pedido de Esclarecimento:

1. Proibição de soluções baseadas em código aberto:

O edital prevê a vedação de soluções com núcleo em software livre ou aberto. Entendemos que tal restrição contraria os princípios da competitividade e da economicidade previstos na Nova Lei de Licitações, uma vez que: Princípio da Competitividade:

A exclusão de soluções open source restringe indevidamente a concorrência, afastando alternativas robustas e econômicas.

Habilitação Técnica e Jurídica: O que deve ser avaliado é a capacidade da empresa fornecedora em garantir suporte, manutenção e qualidade, não a natureza do código-fonte.

Gestão de Riscos e Suporte: Empresas juridicamente constituídas podem comprovar expertise, estrutura e processos para assegurar rastreabilidade, suporte técnico, controle de versões e desenvolvimento contínuo.

Software Público Brasileiro: O próprio Governo Federal mantém iniciativas de software público baseadas em código aberto, incentivando seu uso como forma de economia e eficiência. Pergunta: Solicitamos esclarecimento se soluções desenvolvidas em núcleo open source, mas ofertadas por empresas juridicamente constituídas, com rastreabilidade, suporte técnico, controle de versões e atualizações, serão consideradas aptas e aceitas no certame.

Está correto nosso entendimento de que tais soluções não podem ser excluídas a priori?

Resposta:

Cumpra salientar que o Serviço Social do Comércio e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial são entidades privadas e são regidas por Regimento próprio, respectivamente, Resolução Sesc nº 1593/2024 e Senac nº 1270/2024.

Ainda, o dimensionamento da solução desenhada no Termo de Referência (0335840) considerou as demandas técnicas atuais e futuras das instituições, também, a não aceitação de soluções baseadas ou derivadas de código aberto na contratação de uma solução VoIP Cloud fundamenta-se em critérios técnicos, operacionais e estratégicos que visam garantir a segurança, a continuidade e a conformidade dos serviços prestados à instituição. Em primeiro lugar, destaca-se que soluções de código aberto, apesar de sua ampla utilização em diversos contextos, apresentam desafios significativos no que diz respeito à segurança da informação. O fato de o código-fonte ser publicamente acessível pode facilitar a identificação e a exploração de vulnerabilidades, aumentando a exposição a riscos de ataques cibernéticos e comprometendo a integridade dos dados e das comunicações institucionais.

Além disso, a ausência de um fornecedor único e responsável pelo ciclo completo de desenvolvimento, atualização e manutenção da solução dificulta a implementação de políticas eficazes de atualização, correção de falhas e resposta a incidentes. Em soluções proprietárias, o suporte técnico é assegurado por meio de acordos de nível de serviço (SLA), que estabelecem prazos definidos para atendimento, resolução de problemas e garantias contratuais robustas quanto à continuidade e à qualidade do serviço. Já em soluções de código aberto, tais garantias são, em regra, inexistentes ou limitadas, o que compromete a gestão de riscos operacionais e a previsibilidade na prestação de serviços essenciais.

Outro aspecto relevante refere-se à conformidade normativa e à necessidade de auditoria, especialmente considerando as exigências impostas pelos órgãos de controle e pelas legislações vigentes, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Soluções de código aberto podem apresentar dificuldades de rastreabilidade, controle de versões e customizações, o que dificulta a realização de auditorias e a comprovação de conformidade com os requisitos legais e regulatórios. Isso pode resultar em riscos adicionais para a instituição, tanto do ponto de vista jurídico quanto operacional.

Por fim, a adoção de soluções proprietárias contribui para o alinhamento estratégico da instituição, permitindo maior integração com outros sistemas corporativos, facilidade na gestão contratual e responsabilização clara do fornecedor em caso de falhas ou interrupções. **Dessa forma, a opção por não aceitar soluções baseadas ou derivadas de código aberto visa assegurar elevados padrões de segurança, suporte técnico especializado, conformidade normativa e sustentabilidade operacional, alinhando-se às melhores práticas de governança e gestão administrativa.**

2. Telefones IP obrigatoriamente do mesmo fabricante da plataforma PABX Virtual

O edital exige que os telefones IP sejam do mesmo fabricante da plataforma PABX Virtual. Entendemos que tal exigência cria dependência de fornecedor único, eliminando a interoperabilidade e contrariando as melhores práticas de aquisição de TI. Fundamentamos nossa posição nos seguintes pontos:

Tecnologia SIP como Padrão Global: O protocolo SIP (RFC 3261) é padrão aberto e dominante para comunicações VoIP, garantindo interoperabilidade entre diferentes fabricantes.

Interoperabilidade e Flexibilidade: A natureza aberta do SIP permite que organizações escolham os dispositivos que melhor atendam às suas necessidades e orçamento, independentemente do fabricante da plataforma.

Vendor Lock-in: A exigência de fabricante único gera aprisionamento tecnológico, com riscos de preços elevados, inovação limitada e dificuldades de manutenção.

Competitividade de Mercado: A restrição reduz a competitividade e contraria práticas modernas de aquisição.

Soluções Nativas SIP: A maioria dos telefones IP disponíveis no mercado já é compatível com SIP, garantindo integração plena com PABX IP.

Pergunta: Solicitamos esclarecimento se a exigência de que os telefones IP sejam obrigatoriamente do mesmo fabricante da plataforma PABX Virtual poderá ser flexibilizada, permitindo interoperabilidade via protocolo SIP (RFC 3261), de modo a ampliar a competitividade e evitar aprisionamento tecnológico.

Resposta:

Cumpra salientar que o Serviço Social do Comércio e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial são entidades privadas e são regidas por Regimento próprio, respectivamente, Resolução Sesc nº 1593/2024 e Senac nº 1270/2024.

A opção por adquirir exclusivamente aparelhos telefônicos PABX da mesma fabricante da solução PABX Virtual Cloud justifica-se por fatores técnicos, operacionais e estratégicos que visam garantir a plena eficiência, segurança e continuidade dos serviços de comunicação da instituição. Em primeiro lugar, a integração nativa entre os aparelhos e a plataforma virtual proporciona maior compatibilidade, eliminando riscos de incompatibilidade de protocolos, funcionalidades limitadas ou falhas de comunicação que podem ocorrer quando há a utilização de equipamentos de diferentes fabricantes. Essa integração assegura o pleno funcionamento de todos os recursos avançados da solução, como transferência de chamadas, conferências, gravação, gestão centralizada e atualizações automáticas, otimizando a experiência do usuário e a produtividade das equipes.

Além disso, a padronização dos equipamentos facilita a administração e o suporte técnico, uma vez que reduz a complexidade na configuração, manutenção e atualização dos dispositivos. Com todos os aparelhos pertencendo ao mesmo ecossistema, é possível centralizar o gerenciamento, aplicar políticas uniformes de segurança e realizar diagnósticos mais precisos em caso de incidentes, minimizando o tempo de resposta e os custos operacionais. Essa uniformidade também contribui para a realização de treinamentos e

capacitações, pois os usuários lidarão com interfaces e funcionalidades padronizadas, promovendo maior eficiência na adoção da tecnologia.

Por fim, a adoção de aparelhos telefônicos do mesmo fabricante da solução PABX Virtual Cloud contribui para a sustentabilidade e a escalabilidade do ambiente tecnológico institucional. Essa estratégia permite a evolução contínua da infraestrutura de comunicação, com a possibilidade de expansão, atualização e integração de novos recursos de forma harmoniosa e segura, alinhando-se às melhores práticas de governança e gestão de tecnologia da informação. Dessa forma, a padronização dos equipamentos representa uma medida preventiva e estratégica para assegurar a eficiência, a confiabilidade e a longevidade dos investimentos realizados pela instituição. **Dessa forma apenas será admitido equipamentos da mesma fabricante da solução VOIP.**

Terceiro Pedido de Esclarecimento:

1. Em virtude da exigência de fornecimento de telefones IP do mesmo fabricante ser um fator extremamente restritivo a competitividade do certame, solicitamos que sejam aceitos telefones IP de fabricantes diversos, como já é praxe no mercado, bastando comprovar que o fabricante do Pabx tenha compatibilidade com os telefones IP sugeridos pela licitante. Nossa solicitação será atendida?

Resposta:

Cumpre salientar que o Serviço Social do Comércio e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial são entidades privadas e são regidas por Regimento próprio, respectivamente, Resolução Sesc nº 1593/2024 e Senac nº 1270/2024.

A opção por adquirir exclusivamente aparelhos telefônicos PABX da mesma fabricante da solução PABX Virtual Cloud justifica-se por fatores técnicos, operacionais e estratégicos que visam garantir a plena eficiência, segurança e continuidade dos serviços de comunicação da instituição. Em primeiro lugar, a integração nativa entre os aparelhos e a plataforma virtual proporciona maior compatibilidade, eliminando riscos de incompatibilidade de protocolos, funcionalidades limitadas ou falhas de comunicação que podem ocorrer quando há a utilização de equipamentos de diferentes fabricantes. Essa integração assegura o pleno funcionamento de todos os recursos avançados da solução, como transferência de chamadas, conferências, gravação, gestão centralizada e atualizações automáticas, otimizando a experiência do usuário e a produtividade das equipes.

Além disso, a padronização dos equipamentos facilita a administração e o suporte técnico, uma vez que reduz a complexidade na configuração, manutenção e atualização dos dispositivos. Com todos os aparelhos pertencendo ao mesmo ecossistema, é possível centralizar o gerenciamento, aplicar políticas uniformes de segurança e realizar diagnósticos mais precisos em caso de incidentes, minimizando o tempo de resposta e os custos operacionais. Essa uniformidade também contribui para a realização de treinamentos e capacitações, pois os usuários lidarão com interfaces e funcionalidades padronizadas, promovendo maior eficiência na adoção da tecnologia.

Por fim, a adoção de aparelhos telefônicos do mesmo fabricante da solução PABX Virtual Cloud contribui para a sustentabilidade e a escalabilidade do ambiente tecnológico institucional. Essa estratégia permite a evolução contínua da infraestrutura de comunicação, com a possibilidade de expansão, atualização e integração de novos recursos

de forma harmoniosa e segura, alinhando-se às melhores práticas de governança e gestão de tecnologia da informação. Dessa forma, a padronização dos equipamentos representa uma medida preventiva e estratégica para assegurar a eficiência, a confiabilidade e a longevidade dos investimentos realizados pela instituição. **Dessa forma apenas será admitido equipamentos da mesma fabricante da solução VOIP.**

Quarto Pedido de Esclarecimento:

Questionamento sobre exigência de publicação de conector na loja oficial Microsoft Marketplace

Contexto Técnico

As empresas de soluções de telefonia VoIP podem se integrar diretamente e de forma nativa com o Microsoft Teams, utilizando os requisitos técnicos disponibilizados pela própria Microsoft (Teams Phone) para garantir segurança e interoperabilidade.

Formas de Integração VoIP com o Teams

Direct Routing (Roteamento Direto)

- Método mais comum e flexível, permitindo conectar provedores VoIP ou PABX à nuvem do Teams.
- Requisito: uso de Session Border Controller (SBC) certificado pela Microsoft, que atua como controlador seguro do tráfego de voz.
- Diversos provedores internacionais (SimpleVoIP, Enreach, Mitel) já oferecem soluções baseadas nesse modelo.

Operator Connect ·

- Parceria direta da Microsoft com operadoras certificadas.
- O cliente seleciona o operador no centro de administração do Teams.

SIP Gateway

- Permite registrar dispositivos SIP compatíveis (Poly, Yealink, Cisco e Saperx), preservando investimentos em hardware existente.

Conclusão técnica:

A integração é plenamente possível via APIs abertas e SBCs certificados, sem necessidade de publicação exclusiva de conectores na loja oficial da Microsoft.

Responsabilidade da Microsoft e dos Desenvolvedores

- Microsoft: garante apenas que o Marketplace seja uma plataforma segura, realizando verificações básicas de segurança. Não oferece suporte direto nem garante funcionalidade dos aplicativos.
- Desenvolvedor (terceiro): responsável por suporte, correções, atualizações e hospedagem da infraestrutura que sustenta o plugin.
- Hospedagem: em geral, é externa e sob responsabilidade do desenvolvedor

- A Microsoft hospeda apenas a listagem e a integração com Teams/M365.
- Documentação para Desenvolvedores integra com Microsoft Teams: <https://learn.microsoft.com/en-us/microsoftteams/platform/mstdc-landing>

Fundamentação Técnica e Jurídica

- Integração via API aberta
- A integração com Microsoft Teams, Outlook, Azure AD e SSO é realizada por meio de APIs públicas.
- A exigência de publicação no Marketplace não é condição técnica essencial para garantir interoperabilidade ou segurança.

Restrição à competitividade

- A obrigatoriedade de publicação cria barreira de entrada para empresas de menor porte, especialmente brasileiras.
- A Microsoft cobra valores elevados em dólares (USD) de comissão pela venda, sem diferenciação por porte ou faturamento.
- Isso gera desequilíbrio competitivo, favorecendo apenas grandes corporações que atua como parceiros ou distribuidores.

Prova de conceito como alternativa

- Propõe-se admitir a comprovação da integração via PoC (Prova de Conceito).
- Essa medida não altera a essência do objeto, não causa prejuízo tecnológico e amplia a competitividade. Conclusão e Requerimento Diante do exposto, requer-se a possibilidade:

Conclusão e Requerimento

Diante do exposto, requer-se a possibilidade:

- A revisão da exigência de publicação obrigatória no Microsoft Marketplace.
- A aceitação de soluções integradas via APIs oficiais da Microsoft, comprovadas por meio de prova de conceito.
- A adequação do edital aos princípios da isonomia, ampla competitividade e busca da proposta mais vantajosa, evitando desequilíbrio entre grandes corporações e empresas nacionais de menor porte.

Resposta:

A exigência de que a solução de softphone vinculada à solução VoIP esteja publicada no Microsoft Marketplace fundamenta-se na necessidade de garantir máxima compatibilidade, segurança e eficiência operacional dentro do ecossistema tecnológico já adotado pela instituição. Considerando que toda a infraestrutura de tecnologia da informação da organização está baseada em soluções Microsoft, a integração nativa entre o softphone e as demais ferramentas corporativas, como Microsoft Teams, Outlook, Azure Active Directory e demais aplicativos do Microsoft 365, torna-se imprescindível para assegurar a fluidez dos processos, a interoperabilidade de sistemas e a experiência unificada do usuário.

Além disso, a publicação no Microsoft Marketplace não apenas atesta que o produto passou por processos rigorosos de validação, homologação e conformidade exigidos pela própria

Microsoft, garantindo padrões elevados de segurança, desempenho e privacidade, mas também proporciona maior sincronização com a solução contratada e com todo o conjunto de ferramentas O365 já utilizado pela organização. Essa integração otimizada reduz significativamente riscos de incompatibilidade, vulnerabilidades e falhas de integração, assegurando que a solução VoIP e o softphone operem de forma coesa e alinhada às práticas recomendadas pela Microsoft.

Quinto Pedido de Esclarecimento:

Pedido de esclarecimento – Exigência de comprovação técnica (item 8.1.2 do Edital)

Em atenção ao Edital referente ao *Registro de Preços para contratação de solução VoIP para atendimento das demandas do Sesc Goiás e do Senac Goiás*, vimos apresentar questionamento quanto à exigência prevista no item 8.1.2 – Qualificação Técnica, que determina que a licitante melhor classificada deverá apresentar atestados de capacidade técnica expedidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando quantidade mínima de 50% do quantitativo estimado do objeto.

1. Pedido de esclarecimento:

Conforme o Anexo I – Termo de Referência, destacam-se os seguintes itens de licenciamento de ramais PABX Virtual Cloud:

Itens do Sesc

- **Item 1: Licença Ramal PABX Virtual Cloud – Tipo I – 2.000 SVC**
- **Item 2: Licença Ramal PABX Virtual Cloud – Tipo II – 2.000 SVC**
- **Item 3: Licença Ramal PABX Virtual Cloud – Tipo III – 100 SVC**

Itens do Senac

- **Item 12: Licença Ramal PABX Virtual Cloud – Tipo I – 1.100 SVC**
- **Item 13: Licença Ramal PABX Virtual Cloud – Tipo II – 1.100 SVC**
- **Item 14: Licença Ramal PABX Virtual Cloud – Tipo III – 50 SVC**

Ao analisar os itens, verifica-se que as licenças possuem a mesma natureza técnica, diferenciando-se apenas pelos quantitativos atribuídos a cada entidade (Sesc e Senac). Assim, a consolidação resulta em:

Licença	Quantitativo	Quantitativo	Total
	Sesc	Senac	
Ramal PABX Virtual Cloud – Tipo I	2.000	1.100	3.100
Ramal PABX Virtual Cloud – Tipo II	2.000	1.100	3.100
Ramal PABX Virtual Cloud – Tipo III	100	50	150

- **As licenças de ramal PABX Virtual Cloud (Tipos I, II e III) possuem a mesma essência tecnológica, sendo baseadas em protocolo SIP/WebRTC, hospedadas em datacenter certificado e integradas à rede pública de telefonia.**

- As diferenças entre os tipos de licença dizem respeito apenas às facilidades adicionais (softphone, integração com Microsoft Teams, comunicação unificada, videoconferência), mas o núcleo da solução – ramal IP em nuvem – permanece idêntico.
- A duplicação entre Sesc e Senac decorre da forma como o Termo de Referência estruturou os lotes, não representando soluções distintas, mas sim quantitativos separados da mesma licença.

Diante do exposto, solicitamos que a exigência de comprovação técnica seja flexibilizada, permitindo que a licitante apresente atestados referentes a 50% do quantitativo do Item 1 (Sesc) e 50% do Item 12 (Senac), reconhecendo que ambos tratam da mesma licença de ramal IP.

Tal medida:

- Preserva a essência técnica da solução exigida.
- Evita restrição indevida à competitividade, permitindo a participação de empresas de menor porte (ME e MPP).
- Atende ao princípio da isonomia e economicidade, sem comprometer a qualidade técnica do objeto.
- Garante maior concorrência, ampliando a possibilidade de obtenção de propostas vantajosas para a Administração.

Diante do pedido entendemos que será admitida a comprovação de capacidade técnica mediante apresentação de atestados que contemplem 50% do quantitativo consolidado das licenças de ramal IP, considerando a duplicidade entre Sesc e Senac como uma única natureza de objeto. Está correto nosso entendimento?

Resposta:

Cumpra salientar que o Serviço Social do Comércio e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial são entidades privadas e são regidas por Regimento próprio, respectivamente, Resolução Sesc nº 1593/2024 e Senac nº 1270/2024.

Dessa forma, a licitante melhor classificada deverá apresentar Atestados de capacidade técnica que comprovem a quantidade mínima de 50% do quantitativo total estimado para o objeto, conforme estabelecido no tópico 8 do Termo de Referência

Goiânia, 03 de dezembro de 2025.

**Comissão de Licitação
Senac/SENAC - GO**