

SEGUNDO COMUNICADO DE ESCLARECIMENTO
PREGÃO ELETRÔNICO SESC 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:

Sexto Pedido de Esclarecimento:

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Registro de Preços para contratação de solução VoIP para atendimento das demandas do Sesc Goiás e do Senac Goiás

Gostaríamos de solicitar, respeitosamente, que as especificação dos itens abaixo fossem revistas e alteradas, uma vez que tais especificações restringem a ampla participação, contrariando, desta forma, as leis de licitações.

É do conhecimento de todos, que atualmente diversos fabricantes de Aparelhos Telefônicos IP se dedicam exclusivamente para estas atividades, desenvolvendo, inclusive, esta função com muita excelência, se posicionando como os maiores líderes do mercado de Telefone IP. Neste contexto, podemos citar algumas marcas como Yealink, Grandstream, Fanvil, Flyingvoice, Interlbras, entre outras.

Diante deste cenário, podemos averiguar que nenhum dos fabricantes citados acima atendem na totalidade os itens abaixo. Desta forma, com o intuito de uma sequência isonômica, solicitamos que este respeitado órgão nos informe, por favor, quais são os modelos e fabricantes foram usados como referência?

Resposta:

Cumprе 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, as especificações definidas para solução levaram em consideração as demandas atuais e futuras da instituição e, em análise de mercado realizada previamente identificamos que as principais fabricantes de solução VOIP no mercado atendem as especificações solicitadas no Termo de Referência. Dessa forma, cabe ao licitante ofertar equipamento que atenda as especificações informadas.

QUESTIONAMENTO 01

3.9. ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO I – itens 8 e 19:

3.9.1. O modelo de Telefone IP deverá ser do mesmo fabricante da plataforma de PABX Virtual;

3.9.1.1. É impreterível que os Telefones IP sejam do mesmo fabricante do PABX Virtual, a fim de garantir total compatibilidade em relação aos serviços telefônicos, atualização dos firmwares dos equipamentos e provisionamento de forma centralizada e através da mesma interface de gerência do PABX Virtual;

- a. Por favor, solicitamos que sejam aceitos aparelhos telefônicos com marca diferentes do PABX Virtual, desde que seja comprovada por ambos os fabricante a homologação e/ou compatibilidade entre os respectivos produtos. Caso nossa solicitação não seja atendida, favor informar a marca e modelo utilizados como referência?**
- b. Importante destacar que compatibilidade em relação aos serviços telefônicos, atualização dos firmwares dos equipamentos e provisionamento de forma centralizada e através da mesma interface de gerência do PABX Virtual, não são recursos exclusivos de aparelhos e PABX Virtual da mesma marca, sendo assim, por favor, solicitamos que esta exigência seja alterada, caso contrário, favor esclarecer ou informar a marca e modelo usados como referência.**

Resposta:

Cumprе 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.

Ainda, as especificações definidas para solução levaram em consideração as demandas atuais e futuras da instituição e, em análise de mercado realizada previamente identificamos que as principais fabricantes de solução VOIP no mercado atendem as especificações solicitadas no Termo de Referência. **Dessa forma, cabe ao licitante ofertar equipamento que atenda as especificações informadas.**

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.**

QUESTIONAMENTO 02

3.10. ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO II – itens 9 e 20:

3.10.1. O modelo de Telefone IP deverá ser do mesmo fabricante da plataforma de PABX Virtual;

3.10.1.1. É impreterível que os Telefones IP sejam do mesmo fabricante do PABX Virtual, a fim de garantir total compatibilidade em relação aos serviços telefônicos, atualização dos firmwares dos equipamentos e provisionamento de forma centralizada e através da mesma interface de gerência do PABX Virtual;

3.10.5. O equipamento deverá possuir no mínimo:

3.10.5.1. Suporte a pelo menos 8 (oito) contas SIP;

3.10.5.2. Display Gráfico colorido de 2,8” e 320x240 pixels ou superior;

3.10.5.19. Porta USB-A, USB-C para Headset, não serão aceitos adaptadores;

- a. Por favor, solicitamos que sejam aceitos aparelhos telefônicos com marca diferentes do PABX Virtual, desde que seja comprovada por ambos os fabricante a homologação e/ou compatibilidade entre os respectivos produtos. Caso nossa solicitação não seja atendida, favor informar a marca e modelo utilizado como referência.
- b. Importante destacar que compatibilidade em relação aos serviços telefônicos, atualização dos firmwares dos equipamentos e provisionamento de forma centralizada e através da mesma interface de gerência do PABX Virtual, não são recursos exclusivos de aparelhos e PABX Virtual da mesma marca, sendo assim, por favor, solicitamos que esta exigência seja alterada, caso contrário, favor esclarecer ou informar a marca e modelo usados como referência.
- c. Favor informa qual a necessidade de 8 (oito) contas SIP.
- d. Favor esclarecer qual a necessidade de que o aparelho contenha dois tipos de portas USB.

3.11. ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO III – itens 10 e 21:

3.11.1. O modelo de Telefone IP deverá ser do mesmo fabricante da plataforma de PABX Virtual;

3.11.1.1. É impreterível que os Telefones IP sejam do mesmo fabricante do PABX Virtual, a fim de garantir total compatibilidade em relação aos serviços telefônicos, atualização dos firmwares dos equipamentos e provisionamento de forma centralizada e através da mesma interface de gerência do PABX Virtual;

3.11.5. O equipamento deverá possuir no mínimo:

3.11.5.1. Suporte a pelo menos 20 (vinte) contas SIP;

3.11.5.3. Tecla dedicada para realização de conferência com serviço disponível no telefone com pelo menos 12 (doze) participantes;

3.11.5.4. Possuir Bluetooth 5.2 integrado

3.11.5.5. Suportar Módulos de teclas adicionais;

3.11.5.20. Porta USB-A, USB-C e RJ-9 dedicado para Headset, não serão aceitos adaptadores;

- a. Por favor, solicitamos que sejam aceitos aparelhos telefônicos com marca diferentes do PABX Virtual, desde que seja comprovada por ambos os fabricante a homologação e/ou compatibilidade entre os respectivos produtos. Caso nossa solicitação não seja atendida, favor informar a marca e modelo utilizado como referência?
- b. Importante destacar que compatibilidade em relação aos serviços telefônicos, atualização dos firmwares dos equipamentos e provisionamento de forma centralizada e através da mesma interface de gerência do PABX Virtual, não são recursos exclusivos de aparelhos e PABX Virtual da mesma marca, sendo assim, por favor, solicitamos que esta exigência seja alterada, caso contrário, favor esclarecer ou informar a marca e modelo usados como referência.
- c. Favor informa qual a necessidade de 20 (vinte) contas SIP?
- d. Favor esclarecer a necessidade de pelo menos 12 (doze) participantes realizarem conferencia, uma vez que este recurso pode ser realizado através do sistema de PABX Virtual com um número bem superiores.
- e. Entendemos que o módulos de teclas pode ser virtual, ou seja, dentro do aparelho. Está correto nosso entendimento? Caso contrário, favor esclarecer ou informar a marca e modelo de referência.
- f. Favor esclarecer qual a necessidade de que o aparelho contenha dois tipos de portas USB além da porta RJ-9.

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 do mesmo fabricante da solução PABX Virtual Cloud está fundamentada em critérios técnicos, operacionais e estratégicos, visando garantir máxima eficiência, segurança e continuidade dos serviços de comunicação institucional. A integração nativa entre os aparelhos e a plataforma virtual proporciona maior compatibilidade, elimina riscos de incompatibilidade de protocolos, limitações de funcionalidades ou falhas de comunicação, e assegura o pleno funcionamento de todos os recursos avançados da solução, como transferência de chamadas, conferências, gravação, gestão centralizada e atualizações automáticas.

Além disso, a padronização dos equipamentos facilita a administração e o suporte técnico, reduzindo a complexidade na configuração, manutenção e atualização dos dispositivos. A uniformidade dos aparelhos permite 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 padronização também contribui para treinamentos e capacitações mais eficientes, pois os usuários lidam com interfaces e funcionalidades padronizadas.

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, permitindo a evolução contínua da infraestrutura de comunicação, com possibilidade de expansão, atualização e integração de novos recursos de forma harmoniosa e segura. Dessa forma, a padronização representa uma medida preventiva e estratégica para assegurar a eficiência, confiabilidade e longevidade dos investimentos realizados pela instituição.

Cumprе salientar que o Serviço Social do Comércio (Sesc) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac) são entidades privadas, regidas por regulamentos próprios, conforme Resolução Sesc nº 1593/2024 e Senac nº 1270/2024, que orientam todas as etapas do processo de contratação.

Também, o módulo de teclas do Telefone Tipo III poderá ser virtual ou físico, desde que atenda as demais especificações constantes no Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO 04

Referente a exigência das licenças STFC e SCM

8.1.5. A licitante melhor classificada deverá apresentar a seguinte documentação:

- a) A Licitante melhor classificada deverá apresentar licença de concessão da ANATEL para prestação dos serviços deste documento;
- b) Apresentar a **licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia)** junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;
- c) Apresentar a **licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada)** junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Registro de Preços para contratação de solução VoIP para atendimento das demandas do Sesc Goiás e do Senac Goiás.

2. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

LOTE ÚNICO			
ITENS SESC			
ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	UND
1	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO I	2.000	SVC
2	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO II	2.000	SVC
3	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO III	100	SVC
4	LICENÇA DE CALL CENTER	200	SVC
5	LICENÇA DE SUPERVISOR	30	SVC
6	LICENÇA DE URA MULTINÍVEL	1	SVC
7	ASSINATURA DE ENTRONCAMENTO DIGITAL DE ACESSO AO STFC – TRONCO SIP	20	SVC
8	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO I	1.000	SVC
9	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO II	400	SVC
10	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO III	100	SVC
11	AQUISIÇÃO DE FONES DE CABEÇA BIAURICULAR USB	2.000	UND
ITENS SENAC			
ITEM	DESCRIÇÃO	QTD	UND
12	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO I	1.100	SVC
13	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO II	1.100	SVC
14	LICENÇA RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD – TIPO III	50	SVC
15	LICENÇA DE CALL CENTER	100	SVC
16	LICENÇA DE SUPERVISOR	15	SVC
17	LICENÇA DE URA MULTINÍVEL	1	SVC
18	ASSINATURA DE ENTRONCAMENTO DIGITAL DE ACESSO AO STFC – TRONCO SIP	11	SVC
19	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO I	800	SVC
20	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO II	200	SVC
21	ALUGUEL DE APARELHO TELEFONICO IP – TIPO III	100	SVC
22	AQUISIÇÃO DE FONES DE CABEÇA BIAURICULAR USB	1.100	UND

3. DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO PRETENDIDA

3.1. REQUISITOS TÉCNICOS COMUNS DAS LICENÇAS RAMAL PABX VIRTUAL CLOUD TIPO I, TIPO II E TIPO III – itens 1, 2, 3, 12, 13 e 14:

3.1.1. Deve possuir todo o licenciamento habilitado durante toda a vigência do contrato, 12 (doze) meses, garantindo que a solução continue operacional com todas as funcionalidades habilitadas;

3.1.2. A solução PABX Virtual deverá ser ofertada em nuvem (Cloud) pública que apresente disponibilidade mínima de 99,9%;

3.1.3. A solução de PABX Virtual deverá ser em nuvem (Cloud) e baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol) e WebRTC (Web Real Time Communication), incluindo serviço de telefonia avançada STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado);

3.1.4. A solução de PABX Virtual deverá ser hospedada em datacenters que possuam no mínimo as certificações ISO 27001, ISO 27017, ISO

[SC/SN-GO] Termo de Referência 106 RP-VOIP-4ªCORREÇÃO (0335840) SEI 2025.000002860-90_SC/GO / pg. 1

27018, SOC1, SOC2, SOC3, PCI DSS, CSA STAR E HITRUST CSF ou TIER III;

3.1.5. O datacenter que hospedará a solução PABX Virtual em nuvem deverá ser situado em território brasileiro;

3.1.6. Cada ramal da solução de PABX IP deverá possuir número DDR (Discagem Direta a Ramal) e o seu preço deve incluir tráfego STFC ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel;

3.8. ASSINATURA DE ENTRONCAMENTO DIGITAL DE ACESSO AO STFC – TRONCO SIP – itens 7 e 18:

- 3.8.1. Deve possuir todo o licenciamento habilitado durante toda a vigência do contrato, 12 (doze) meses, garantindo que a solução continue operacional com todas as funcionalidades habilitadas;
- 3.8.2. A CONTRATADA deverá fornecer canais de acesso a STFC, SIP, dimensionados para permitir que todos os ramais possam gerar e/ou receber ligações externas, simultaneamente.

[SC/SN-GO] Termo de Referência 106 RP-VOIP-4ªCORREÇÃO (0335840)

SEI 2025.000002860-90_SC/GO / pg. 8

- 3.8.2.1. Os ramais deverão atender o DDD respectivo de cada município das unidades do Sesc e do Senac em Goiás;
- 3.8.3. Os Entroncamentos Digitais correspondem a acessos ao STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) através de SIP com acesso simultâneo de todos os ramais contratados pela instituição.
- 3.8.3.1. A solução de PABX Virtual deverá ser em nuvem (Cloud) e baseada em protocolo SIP (Session Initiation Protocol), incluindo serviço de telefonia avançada STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado), os Entroncamentos digitais devem ser conectados diretamente na Plataforma de PABX Virtual na Nuvem;
- 3.8.4. Os Entroncamentos Digitais ou SIP deverão possuir franquia ilimitada para ligações locais e de longa distância nacional, sejam destinadas a terminais fixos ou móveis de qualquer operadora, em todo o território nacional.
- 3.8.5. A CONTRATADA deverá providenciar a migração dos números atualmente utilizados mediante a solicitação da CONTRATANTE, nos termos da legislação vigente sobre portabilidade numérica (Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), válido desde a Resolução Anatel nº 460, de 19 de março de 2007, ou norma posterior que substitua o atual RGP, sempre que couber;
- 3.8.6. Deverá ser capaz de realizar e receber ligações locais e de longa distância, respeitando o DDD da localidade de cada unidade do Sesc e Senac em Goiás, conforme endereços informados no tópico 10 deste documento e, conforme tabela abaixo:

8.1.5. A licitante melhor classificada deverá apresentar a seguinte documentação:

- a) A Licitante melhor classificada deverá apresentar licença de concessão da ANATEL para prestação dos serviços deste documento;
- b) Apresentar a licença SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;
- c) Apresentar a licença de STFC (Serviço de Telefonia Fixa Comutada) junto a ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) para a prestação do serviço;

a. Gostaríamos de solicitar esclarecimentos sobre a necessidade da licença SCM visto que o fornecimento trata apenas de Serviços relacionados com STFC.

b. Entendemos que será exigido da licitante vencedora apenas a licença STFC, pois trata-se de fornecimento de PABX Virtual com aparelhos e troncos SIP (STFC). Está correto nosso entendimento? Caso contrário, por favor esclarecer.

Resposta:

A exigência das licenças SCM (Serviço de Comunicação Multimídia) e STFC (Serviço Telefônico Fixo Comutado) como critério de habilitação na contratação da solução VoIP Cloud fundamenta-se na necessidade de garantir a conformidade regulatória e a segurança jurídica da contratação. A Anatel, órgão regulador das telecomunicações no Brasil, determina que apenas empresas devidamente autorizadas podem explorar serviços de comunicação multimídia e telefonia fixa, especialmente quando tais serviços são ofertados a terceiros ou envolvem interconexão com a rede pública de telefonia.

Ao exigir a licença SCM, assegura-se que o fornecedor está apto a prover serviços de comunicação multimídia, incluindo o transporte de voz sobre IP, com respaldo legal e técnico. Essa licença atesta que a empresa cumpre requisitos mínimos de qualidade, segurança e atendimento ao consumidor, além de estar sujeita à fiscalização e às normas da Anatel. Isso é

fundamental para evitar riscos de interrupção do serviço, sanções regulatórias e eventuais prejuízos à contratante.

A licença STFC, por sua vez, é imprescindível quando a solução VoIP Cloud envolve a oferta de números telefônicos fixos, portabilidade numérica, ou interconexão com a rede pública de telefonia. Apenas empresas detentoras dessa outorga podem operar legalmente esses recursos, garantindo a continuidade, interoperabilidade e qualidade dos serviços de telefonia tradicional integrados à solução VoIP. A ausência dessa licença pode inviabilizar funcionalidades essenciais, além de expor a contratante a riscos legais e operacionais.

Em continuidade, a Resolução ANATEL nº 777/2025 define o Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) como um serviço fixo de telecomunicações de interesse coletivo que “possibilita a comunicação a partir de Estações Fixas para oferta de capacidade de transmissão, emissão e recepção de informações multimídia, permitindo inclusive o provimento de conexão à internet, utilizando quaisquer meios, a usuários dentro de uma Área de Prestação de Serviço”. Pela Lei Geral de Telecomunicações (Lei 9.472/97) toda exploração de serviço de telecomunicações exige outorga prévia. Assim, qualquer oferta de conectividade em rede (como acesso à Internet ou transmissão de voz/dados sobre IP) enquadra-se em SCM e, portanto, requer autorização da Anatel.

Em síntese, as características que configuram a necessidade de licença de SCM em soluções de VoIP na nuvem são aquelas relacionadas à oferta de conectividade e infraestrutura de rede multimídia. Qualquer serviço que inclua (a) acesso à Internet controlado pelo provedor ou (b) gestão de tráfego de voz/dados sobre rede própria se enquadra como SCM e requer outorga da Anatel. A ausência de licença adequada pode acarretar sanções.

Portanto, a exigência das licenças SCM e STFC como critério de habilitação visa assegurar a legalidade da contratação e garantir a prestação de serviços de comunicação confiáveis, seguros e em conformidade com a legislação vigente. Tal medida contribui para a seleção de fornecedores qualificados, reduzindo riscos e promovendo a excelência na implementação da solução VoIP Cloud.

Goiânia, 03 de dezembro de 2025.

Comissão de Licitação
Senac/SENAC - GO