

Pedido de esclarecimento - Licitação PE 90027/2026 - Procuradoria Geral de Justiça MA

Coordenadoria de Serviços Gerais <csg@mpma.mp.br>
Para: Esclarecimentos CPL <esclarecimentos@mpma.mp.br>

7 de abril de 2026 às 12:10

Trata-se de pedido de esclarecimentos referente ao **Pregão Eletrônico nº 90007/2026**, cujo objeto é o “Registro de preços para Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de telefonia fixo Comutada (STFC), no modelo PABX em nuvem (100% digital), com tráfego ilimitado para ligações locais e nacionais, fixo-fixo e fixo-móvel, compreendendo os serviços de implantação, fornecimento, configuração, manutenção preventiva e corretiva, suporte do sistema de gerenciamento e monitoramento e ainda a contratação de serviços de URA e aquisição de telefones IP”.

Dessa forma, passa a expor os devidos esclarecimentos:

1) Considerando a quantidade de ramais e aparelhos previstos no edital, solicita-se informar a relação dos endereços das localidades/unidades que deverão ser atendidas pela solução, bem como a distribuição estimada de ramais por site, para adequado dimensionamento logístico, operacional e de suporte.

Neste ponto, explica-se que o órgão licitante tem por obrigação garantir a unidade institucional em todo o Estado do Maranhão, sendo assim, possui sede na capital e polos nos mais diversos municípios, estando ainda em expansão para garantir atendimento em todas as localidades do estado. Dessa forma, não há como informar objetivamente a relação de endereços de todas as unidades, o que impossibilita, também, estimar a quantidade de ramais por localidade. Por isso, optou-se por delimitar a quantidade de ramais estimados de forma geral, com a possibilidade de instalação desses ramais em todo o território do Estado do Maranhão.

2) Com relação ao item 6.1.1 (“Início da execução do objeto: 30 (trinta) dias da assinatura do contrato”), entende-se que o referido prazo se refere ao início das atividades de implantação. Considerando o porte, a quantidade de usuários e a capilaridade da solução, solicita-se esclarecer se será admitida a execução faseada do projeto, com prazo de conclusão estimado entre 60 (sessenta) e 90 (noventa) dias, mediante cronograma a ser acordado com a CONTRATANTE.

O prazo máximo para o início da execução do objeto será de 30 (trinta) dias, contados a partir da execução do contrato, não sendo possível o prolongamento deste período. No entanto, entende-se que a fase de planejamento, em comum acordo, dentro deste prazo, caracteriza o início da execução, respeitando o prazo razoável de implementação da tecnologia em cada localidade.

3) Solicita-se esclarecer se a infraestrutura de rede local (LAN) e os links de dados de todas as unidades da CONTRATANTE já estão disponíveis e são de sua responsabilidade, incluindo a garantia de conectividade, largura de banda e qualidade de serviço (QoS) adequadas para o tráfego de sinalização SIP e mídia de voz com a plataforma em nuvem.

Neste questionamento, cumpre explicar que a infraestrutura de rede será de responsabilidade da Contratante, bem como a garantia de conectividade, largura de banda e qualidade de serviço, mas apenas no que concerne a parte estrutural de internet, cabendo à Contratada a garantia da qualidade do serviço de telefonia em nuvem.

4) Para os itens 5.9 a 5.17, referente à apresentação de amostras, solicita-se esclarecer se a licitante vencedora deverá disponibilizar, além dos aparelhos ofertados, ambiente funcional da solução em nuvem, plenamente operacional, para execução de testes de funcionamento e validação dos requisitos técnicos.

Importa elucidar, neste ponto, que a apresentação de amostras dos aparelhos telefônicos não deverá ser feita em conjunto com ambiente funcional, pois os requisitos técnicos serão analisados e testados na própria rede de telefonia em operação atualmente.

5) Entende-se que serão admitidas soluções hospedadas em data centers localizados em território nacional, com classificação Tier III (ou equivalente), contemplando redundância de infraestrutura, alta disponibilidade, monitoramento contínuo e gerenciamento de desempenho da plataforma. Adicionalmente, entende-se que o ambiente deverá possuir certificações de segurança da informação, tais como ISO/IEC 27001 (gestão de segurança da informação) e SOC 2 (Service Organization Control 2), garantindo conformidade com boas práticas internacionais de segurança e proteção de dados. Está correto o entendimento?

O Termo de Referência da presente licitação exige que seja garantido alto grau de confiabilidade na hospedagem e na proteção dos dados, sendo assim, estas configurações cumprem o requisito em questão.

6) As mensagens e áudios da URA, será disponibilizados pelo cliente ou geradas para contratante via TTS?

As mensagens e áudios da URA deverão ser geradas pela Contratada via TTS, com a possibilidade de escolha e aceitação pela Contratante.

7) Existe um critério para criptografia das Gravações?

A criptografia deverá estar de acordo com as normas usuais para o serviço de telefonia em nuvem, garantindo a máxima segurança dos dados.

Atenciosamente,

Eduardo Filipe Bezerra Teixeira

Coordenadoria de Serviços Gerais
Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
Telefone: (98)3219-1650/1651/1770

[Texto das mensagens anteriores oculto]