



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Aquisição de serviço de telefonia móvel veicular via satélite

Processo Administrativo nº 3135/2025

Goiânia, 24 de julho de 2025

Histórico de Revisões

DATA	VERSÃO	DESCRIÇÃO	AUTOR
07/10/2025	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Aricelia Alves de Sousa Varella
14/10/2025	2.0	Atualização com as solicitações da Assessoria Jurídica	Aricelia Alves de Sousa Varella

INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar tem como objetivo identificar e analisar as soluções de mercado para o atendimento da necessidade que consta no documento de formalização da demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o termo de referência.

Referência: Art. 2º, VI da PORTARIA TRT 18a No 1944/2024.

1.OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Aquisição de 3 (três) kits de serviço de internet móvel veicular via satélite para uso exclusivo nos veículos que conduzem o Presidente, Vice-Presidente e Diretor-Geral do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, em suas atividades externas ao Tribunal.

No intervalo de tempo entre a aprovação do DFD e o início da elaboração deste documento, o quantitativo previamente definido foi reduzido de 5 para 3 unidades de acordo com as novas necessidades.

2.NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A contratação justifica-se pela necessidade de assegurar que as autoridades deste Regional — Presidente, Vice-Presidente e Diretor-Geral — e suas respectivas equipes de escolta e apoio permaneçam conectadas à internet durante deslocamentos rodoviários, garantindo tanto a continuidade das atividades administrativas quanto a segurança institucional. Considerando a ampla extensão territorial do Estado de Goiás e as limitações de cobertura das operadoras de telefonia móvel, faz-se necessária a adoção de solução tecnológica que ofereça conectividade estável e abrangente. Assim, a contratação do serviço de internet via satélite de baixa órbita (Starlink) apresenta-se como a alternativa tecnicamente mais adequada, conforme demonstrado no Estudo Técnico Preliminar que fundamenta esta contratação.

3.PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL

A DEMANDA ESTÁ PREVISTA NO PCSTIC?

- ☒ SIM: **2025-44: Link de internet via satélite**
- ☐ NÃO: Será abordada na próxima reunião da CGTIC a ser realizada em ____/____/____.

3.1 Registro SIGEO

CÓDIGO	151192025000220
DESCRIÇÃO	Link de internet via satélite
VALOR TOTAL PROGRAMADO	R\$ 60.000,00

4.DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

A solução proposta consiste na contratação de um serviço de link de internet via satélite de baixa órbita (LEO), com as seguintes características:

1. Serviço de Link de Internet via Satélite de Baixa Órbita (LEO)

- Velocidade de Conexão: Link de internet banda larga ilimitado com taxa de transferência de dados de 50 Mbps ou superior, garantindo uma experiência de navegação fluida e eficiente.
- Latência: Latência máxima de 80 milissegundos (ms), ideal para comunicações em tempo real, como videoconferências e chamadas de voz.
- Jitter: Controle de jitter de até 20 ms, assegurando a estabilidade e a qualidade da conexão, mesmo em condições de mobilidade.
- Cobertura em todo o país.
- Uso em movimento até 160 km/h

1.2. Compatibilidade e Suporte a Redes Locais (LAN) e sem fio (Wi-Fi)

- Conexão com LAN cabeada e sem fio: A solução deve suportar conexão com a rede local (LAN) do CONTRATANTE/roteador veicular, tanto por cabos metálicos padrão Ethernet RJ-45 quanto por rede sem fio (WiFi), facilitando o acesso à internet por diferentes dispositivos dentro do veículo.

1.3. Segurança e Conformidade Legal

- Sigilo e Inviolabilidade dos Dados: Garantia de sigilo e inviolabilidade dos dados trafegados, protegendo informações sensíveis.
- LGPD: Conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), assegurando a proteção dos dados pessoais de todos os usuários.
- Homologação pela Anatel: Todos os equipamentos devem possuir homologação pela Anatel, em conformidade com as normas brasileiras, garantindo a segurança e a qualidade dos equipamentos.

2. Suporte a Protocolos de Comunicação

- Compatibilidade com Protocolos: A solução deve suportar os principais protocolos de comunicação da Internet, incluindo IP, TCP, UDP, HTTP, TELNET, FTP, SMTP, IMAP, POP3, SNMP, SSH, VPN, ICMP, entre outros solicitados pelo CONTRATANTE.

3. Fornecimento e Instalação de Equipamentos e Componentes

- Equipamentos e Componentes Plug-and-Play: A CONTRATADA deverá fornecer todos os equipamentos, cabos, módulos, adaptadores, conexões, extensões, tomadas e antenas necessários, sendo todos de fácil instalação e configuração (plug-and-play) para uso itinerante.
- Instalação em Veículo para Uso Itinerante: A instalação do sistema, incluindo antena, roteador e cabeamento, será realizada em veículo do Tribunal por um técnico da CONTRATANTE, permitindo o uso itinerante da solução, com conectividade ativa durante deslocamentos.
- Ativação de Link: Ativação e configuração do link de acesso.
- Os veículos não podem sofrer qualquer tipo de alteração permanente, como perfuração ou qualquer outro tipo de alteração que exija serviços de pintura ou funilaria para retornar ao estado original.

4. Garantia e Substituição de Equipamentos

- Garantia de Funcionamento: A CONTRATADA deve assegurar o funcionamento contínuo dos equipamentos durante a vigência do contrato.
- Substituição de Equipamentos Defeituosos: Equipamentos com falhas devem ser substituídos pela CONTRATADA no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos após a notificação, para garantir a continuidade do serviço.
- Possibilidade de pausar e retomar o serviço a qualquer momento.
- A cobrança só será realizada a cada 30 dias de uso.

5. Entrega da Solução em Pleno Funcionamento

- Operacionalização Completa: A solução deve ser entregue plenamente operacional, tanto via cabos Ethernet RJ-45 quanto por conexão WiFi, para acesso simultâneo, seguro e itinerante.

6. Requisitos para instalação da antena conforme o Código de Trânsito Brasileiro - CTB

Para atender à legislação vigente, especialmente o **Art. 230, inciso XVI do Código de Trânsito Brasileiro**, a instalação da antena Starlink Mini deverá observar os seguintes requisitos:

- A antena **não poderá ser fixada de forma permanente na parte externa do veículo**, especialmente sobre o teto ou áreas que comprometam a visibilidade do condutor;
- É vedada qualquer instalação que prejudique a condução segura ou altere a estrutura original do veículo;
- O fornecedor deverá garantir que a instalação esteja em conformidade com as normas de trânsito.

O não cumprimento desses requisitos poderá acarretar responsabilidade administrativa e legal, conforme previsto na legislação de trânsito.

5. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

Contratação de 03 (três) kits de serviço de telefonia móvel veicular via satélite, a serem instalados nos carros que transportam o presidente, o vice-presidente e o diretor geral deste Regional. Essas autoridades necessitam se deslocar por todo o estado, principalmente visitando as varas do trabalho distribuídas pelo interior do estado. A contratação possibilitará mantê-los conectados à internet, de modo a viabilizar que trabalhem durante o período de deslocamento e também aumentará a segurança, facilitando o acionamento de socorro, mesmo em áreas remotas.

Os três veículos que receberão a instalação das antenas serão:

1. Honda Accord HYB TOURING, Ano 2023/2024, Placa SDK-4G39
2. Jeep Commander, Ano 2023/2024, Placa SCU-7A28
3. Fiat Toro Volcano AT9, Ano 2024/2025, Placa SDN-0C69

6. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

6.1. Identificação das soluções

O mercado oferece diversidade de empresas autorizadas a comercializar os equipamentos e autorizados a

realizar a implantação do circuito de internet via satélite de órbita terrestre baixa com uso da rede de satélite da Starlink, podendo ser consultado no site oficial da Starlink pela URL <https://www.starlink.com/br/support/article/9b7746f8-e2ee-0fd4-7ffb-3bbe0ab35cbc> as quais estão aptas a participar do certame e estão presentes no país, assim como novas empresas que possam constar na referida lista. Exemplo de potenciais Revendedores autorizados: Autotrak / Blue Wireless / Clarus Networks / Convergia / Telespazio / Venn Telecom.

Destaca-se que, conforme o site oficial da Starlink, somente as empresas autorizadas a comercializar os equipamentos também estão autorizadas a operar e ativar os equipamentos da mesma. Inclusive consta no próprio site oficial da Starlink que *"Não podemos ativar o serviço para uma Starlink comprada de um revendedor não autorizado. Adquirir uma Starlink por meio de terceiros que não estejam listados aqui ou sem ser diretamente com a SpaceX é uma violação dos nossos termos e condições e está sujeito à suspensão imediata do serviço."* (grifo nosso)

Após pesquisa realizada com o intuito de avaliar a contratação dos circuitos de internet banda larga via satélite de órbita terrestre baixa por outros órgãos públicos, validar os requisitos técnicos e financeiros, foram relacionadas às contratações similares encontradas no sistema Banco de Preços e Compras governamentais/ComprasNet.

Inicialmente foi encontrada a contratação realizada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Pará (TJ-PA) por meio do Contrato nº 095/2024, a qual abordou objeto semelhante ao deste documento, utilizando o satélite de órbita terrestre baixa para prover 100 (cem) acesso à internet por meio da rede de satélites interconectados à Starlink pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

Em seguida foi encontrada a contratação realizada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso do Sul que realizou a Ata de Registro de Preços nº 03.084/2024 (TJMS) para registro de preços para eventual contratação de empresa especializada para prestação de serviço de conectividade à internet via satélite de baixa órbita com fornecimento de 04 (quatro) terminais, pelo período de 12 (doze) meses, tendo vencedora a empresa credenciada à Starlink.

Considerando a natureza inovadora e a recente disponibilização da tecnologia de satélites de órbita terrestre baixa no mercado brasileiro, a pesquisa por contratações públicas similares revelou-se um desafio. A escassez de precedentes nesta área é um reflexo direto da novidade dessa solução no cenário das aquisições governamentais.

A aprovação da Anatel em abril de 2025 ([SEI/ANATEL - 13531779 - Acórdão](#)) foi um marco importante, pois alterou o direito de exploração para operação no Brasil do sistema não geoestacionário Starlink, ampliando o número de satélites autorizados e as faixas de frequências, mantendo o prazo de vigência original até 2027.

Além da alteração, a decisão proferida pela Anatel emite um alerta regulatório para destacar a atualização em curso do marco normativo vigente, especialmente frente aos riscos identificados nos domínios concorrencial, da sustentabilidade espacial e da soberania digital, que não são endereçados na regulamentação atual. O alerta regulatório constitui técnica decisória adotada pela autoridade competente para sinalizar, de forma preventiva, a necessidade de reavaliação normativa diante de transformações relevantes no setor regulado. Visa identificar riscos ou insuficiências decorrentes de inovações tecnológicas e dinâmicas de mercado, a fim de preservar a segurança jurídica, a confiança legítima, a competitividade e a sustentabilidade do ambiente regulatório.

Análise das Soluções Possíveis para Internet Móvel em Veículos

Com o objetivo de identificar a solução mais adequada de conectividade para veículos institucionais em operação em campo ou em deslocamento por áreas remotas, foi realizada uma busca exploratória de alternativas disponíveis no mercado, incluindo pesquisas em fontes abertas (Google). A seguir, descrevem-se as principais opções encontradas, com suas respectivas vantagens e desvantagens.

SOLUÇÃO 1: Internet Móvel por Rede Celular (4G/5G)

Utiliza a infraestrutura de telefonia móvel por meio de modems portáteis, roteamento via smartphones (hotspots) ou dispositivos embarcados com e-SIM.

Vantagens:

- Ampla disponibilidade em áreas urbanas e rodovias principais.
- Boa velocidade, especialmente em regiões com cobertura 5G.
- Baixa latência em comparação com satélites geoestacionários.
- Custo mais acessível em planos com franquia limitada.

Desvantagens:

- Cobertura instável ou inexistente em regiões rurais ou remotas.
- Alta dependência de torres e zonas com sombra de sinal.
- Planos geralmente limitados por franquia de dados, o que compromete o uso contínuo ou intenso.

SOLUÇÃO 2: Internet via Satélite Geoestacionário (GEO)

Utiliza satélites estacionários localizados a cerca de 36 mil km da Terra. Provedores no Brasil incluem HughesNet e Viasat.

Vantagens:

- Abrangência nacional, inclusive em regiões sem infraestrutura terrestre.
- Conexão possível mesmo em deslocamento, desde que haja visão desobstruída do céu.

Desvantagens:

- Alta latência, impactando negativamente videoconferências, chamadas VoIP e aplicações em tempo real.
- Velocidade de navegação geralmente inferior às demais tecnologias.
- Equipamentos mais robustos, com instalação mais complexa.
- Custo elevado de aquisição e manutenção dos equipamentos.

SOLUÇÃO 3: Internet via Satélite de Órbita Baixa – Starlink Mini

A solução Starlink opera por meio de satélites de órbita baixa, possibilitando alta velocidade, baixa latência e portabilidade. É ideal para aplicações móveis em campo, com destaque para a versão Mini, que alia desempenho e praticidade.

Vantagens:

- Cobertura Global com Alta Confiabilidade: Opera em áreas urbanas e remotas com igual eficiência, independente de infraestrutura terrestre.
- Alta Velocidade e Baixa Latência: Velocidades superiores a 100 Mbps com latência significativamente inferior à de satélites geoestacionários, atendendo bem a serviços de streaming, videoconferências, transferências de dados e trabalho remoto.
- Portabilidade e Instalação Simplificada: A versão Mini é leve, compacta, facilmente transportável (cabe em uma mochila), com suporte integrado (kickstand) e adaptadores que permitem instalação rápida e sem necessidade de ferramentas especiais.
- Eficiência Energética: Consumo entre 25 e 40 watts, viabilizando o uso com baterias veiculares ou fontes automotivas (12V), ideal para veículos operacionais ou adaptados.
- Roteador Wi-Fi Integrado: Elimina a necessidade de dispositivos adicionais, com configuração plug-and-play.
- Suporte à Conexão em Movimento (Plano Mobile): Ideal para missões de campo, longos deslocamentos ou veículos de operação contínua, garantindo internet estável mesmo em trânsito.
- Alta Resistência: Equipamento projetado para resistir a intempéries severas, como chuva, neve e vento, assegurando funcionamento ininterrupto.

Desvantagens:

- Custo de Reposição de Equipamentos: em caso de dano físico, a antena e acessórios possuem custo de reposição elevado quando comparados a roteadores móveis convencionais.
- Limitações de Suporte Técnico Local: por ser tecnologia fornecida por empresa estrangeira, a manutenção física ou substituição de equipamentos pode depender de prazos de logística internacional.
- Necessidade de visão desobstruída do céu (como em qualquer solução satelital).

Conclusão da Análise

Diante das alternativas avaliadas, a **Starlink Mini** se destaca como a única solução que reúne:

- Cobertura confiável em qualquer localidade, independentemente da infraestrutura de rede terrestre;
- Alta performance em velocidade e latência, mesmo em movimento;
- Facilidade de instalação e operação, especialmente para equipes móveis;
- Baixo consumo de energia e praticidade para veículos com espaço e energia limitados.

Tais características tornam a Starlink Mini a opção mais adequada para atender à demanda institucional de internet em veículos, especialmente para operações em campo, deslocamentos por áreas remotas ou situações que demandem comunicação contínua e confiável.

6.2. Análise Comparativa das Soluções

ASPECTO	SOLUÇÃO 1 Internet Móvel por Rede Celular (4G/5G)	SOLUÇÃO 2 Internet via Satélite Geoestacionário (GEO)	SOLUÇÃO 3 Internet via Satélite de Órbita Baixa – Starlink Mini
Necessidade de ajuste da infraestrutura atual	Não	Não	Não
Necessidade de contratação de serviços adicionais relacionados ao objeto da contratação	Não	Não	Não
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Sim	Sim	Sim
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	Não	Não	Não
A Solução é composta por software livre ou software público?	Não	Não	Não
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Sim	Sim	Sim
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?	Sim	Sim	Sim
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil?	Sim	Sim	Sim

7. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Com base na análise técnica das alternativas disponíveis no mercado, conclui-se que as Soluções 1 (Internet Móvel 4G/5G) e 2 (Internet via Satélite Geoestacionário - GEO) não atendem de forma satisfatória às necessidades específicas da Administração, especialmente no que se refere à conectividade em veículos em constante deslocamento ou operando em áreas remotas. A seguir, apresentam-se os fundamentos técnicos que justificam a inviabilidade de ambas as soluções para o atendimento do objeto da contratação:

Solução 1 – Internet Móvel por Rede Celular (4G/5G)

Apesar de amplamente difundida em áreas urbanas e regiões com boa infraestrutura de telecomunicações, a solução de internet móvel baseada em redes 4G/5G se mostra tecnicamente inviável para a realidade operacional pretendida, devido às seguintes limitações:

Cobertura limitada: Em áreas rurais, estradas remotas, zonas de mata ou regiões montanhosas, a cobertura de sinal é muitas vezes inexistente ou instável, inviabilizando o uso contínuo da internet.

Instabilidade em movimento: Durante o deslocamento, principalmente em rodovias, a qualidade do sinal pode variar significativamente, comprometendo aplicações que requerem conexão constante e estável.

Dependência de infraestrutura terrestre: A operação está condicionada à existência de torres de celular próximas, o que não se verifica em grande parte das localidades de interesse.

Restrições de uso intensivo: Planos móveis com franquia limitada de dados dificultam o uso prolongado de aplicações como videoconferências, transmissão de dados e monitoramento em tempo real.

Diante disso, conclui-se que a Solução 1 não oferece confiabilidade, abrangência nem desempenho adequados, sendo, portanto, inviável para atender à demanda institucional por conectividade em campo e em deslocamento contínuo.

Solução 2 – Internet via Satélite Geoestacionário (GEO)

A tecnologia de satélites geoestacionários, embora ofereça cobertura ampla, inclusive em áreas sem infraestrutura terrestre, também se mostra inadequada frente aos requisitos técnicos e operacionais da presente demanda, pelos seguintes motivos:

Alta latência: Devido à distância orbital de aproximadamente 36 mil quilômetros da Terra, há um atraso significativo na troca de dados (latência), o que prejudica a execução de atividades em tempo real, como chamadas de vídeo, uso de sistemas remotos e comunicação crítica.

Baixa velocidade de conexão: Em geral, as velocidades oferecidas por esse tipo de satélite são inferiores às soluções mais modernas, limitando a performance em tarefas que exigem banda larga estável e veloz.

Equipamentos volumosos e pouco portáteis: As antenas requeridas para esse tipo de conexão são maiores, exigem instalação especializada e posicionamento fixo, sendo incompatíveis com o uso em veículos em movimento.

Dificuldade de instalação e operação: O uso dessa tecnologia demanda ajustes específicos, alinhamento com o satélite e montagem robusta, o que desconsidera a praticidade exigida para aplicações móveis.

Assim, conclui-se que a Solução 2 não atende aos requisitos de mobilidade, agilidade de instalação e desempenho em tempo real, sendo tecnicamente inviável para o objeto da contratação.

8. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS

Após análise comparativa das propostas apresentadas por diferentes fornecedores para a contratação de solução de conectividade móvel via satélite (Starlink Mini), verifica-se que há variações significativas de preços e configurações técnicas entre as ofertas analisadas. O levantamento visa subsidiar a definição de parâmetros de referência para o processo licitatório, observando os princípios da economicidade, vantajosidade e eficiência previstos na Lei nº 14.133/2021.

1. PROPOSTA GOIÁS TELECOM

TABELA 1

Item	ESPECIFICAÇÃO	QTD	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL PARA 12 MESES
Faturamento mensal	Link de Internet via Satélite com mobilidade com velocidade de 100MBPS / Equipamentos de conectividade / Instalação de equipamentos em veículos. COMODATO	3	2.924,00	8.772,00	105.264,00

2. PROPOSTA VIA DIRETA

TABELA 2

Item	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL PARA 12 MESES
Faturamento único	Aquisição de kit vsat mini para internet banda larga via satélite starlink	3	5.000,00	15.000,00	
Faturamento mensal	serviço de acesso a internet via satélite com banda mínima de 200mbps - 50GB	3	3.500,00	10.500,00	126.000,00
TOTAL					126.000,00

3. CONTRATO Nº 095/2024 - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARÁ (TJPA)

TABELA 3

Item	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL PARA 12 MESES
Faturamento mensal	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de telecomunicações, para o fornecimento de circuito de acesso à internet via satélite banda larga com uso da rede de satélites interconectados à Starlink - COMODATO	3	1.913,00	5.739,00	68.868,00
Faturamento único	Serviço de instalação ou remanejamento do kit Starlink Flat High Performance	3	6.050,00	18.150,00	18.150,00
				TT	87.018,00

4. ARP Nº 03.084/2024 - TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MATO GROSSO DO SUL (TJMS)

TABELA 4

Item	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL PARA 12 MESES
Faturamento mensal	item 1 - Locação de antena e roteador wifi, com plano móvel regional com prioridade de dados e franquia - satélite starlink - COMODATO	3	4.276,25	12.828,75	153.945,00
Faturamento único	Serviço de adaptação e/ou instalação de Antena para Mobilidade Terrestre.	3	394,83	1.184,49	1.184,49
				TT	155.129,49

5. PROPOSTA VENN

TABELA 5

Item	ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL	VALOR TOTAL PARA 12 MESES
Faturamento único	Antena Starlink Mini (Kit veicular para antena)	3	6.357,07	19.071,21	19.071,21
Faturamento mensal	Taxa de Acesso por Starlink	3	431,37	1.294,11	15.529,32
	50 GB Starlink Priority Subscription	3	264,71	794,13	9.529,56
	Suporte Técnico Re- moto 24x7.	3	156,25	468,75	5.625,00
				TT	49.755,09

A análise comparativa demonstra que os valores praticados no mercado para soluções de internet via satélite móvel variam amplamente em função da velocidade, do tipo de equipamento (fixo ou móvel), do modelo de fornecimento (comodato ou aquisição) e do nível de suporte técnico oferecido.

Dessa forma, os preços aqui levantados servirão de referência de mercado para a condução do certame destinado à contratação da solução de conectividade via satélite (Starlink Mini ou equivalente), garantindo:

- observância ao princípio da economicidade;
- ampla competitividade entre os fornecedores;
- isonomia entre os participantes e vantajosidade técnica e financeira para a Administração Pública.

8.1. Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade

DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO	ESTIMATIVA DE TCO AO LONGO DOS ANOS					TOTAL
	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5	
Proposta 1 - GOIÁS TELECOM	R\$ 105.264,00	R\$ 105.264,00	R\$ 105.264,00	R\$ 105.264,00	R\$ 105.264,00	R\$ 526.320,00
Proposta 2 - VENN	R\$ 49.755,09	R\$ 30.683,88	R\$ 30.683,88	R\$ 30.683,88	R\$ 30.683,88	R\$172.490,16
Proposta 3- VIA DIRETA	R\$ 141.000,00	R\$ 126.000,000	R\$ 126.000,000	R\$ 126.000,000	R\$ 126.000,000	R\$ 645.000,00
Proposta 4 - TJ Pará	R\$ 215.750,16	R\$ 196.584,12	R\$ 196.584,12	R\$ 196.584,128	R\$ 196.584,12	R\$ 1.002.086,64
Proposta 5 - TJ Mato Grosso do Sul	R\$ 155.129,49	R\$ 153.945,00	R\$ 153.945,00	R\$ 153.945,00	R\$ 153.945,00	R\$ 770.909,49

9.DESCRICÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

9.1. Descrição

Contratação da solução Starlink Mini – Internet via Satélite de Órbita Baixa com Mobilidade com os seguintes itens e nas seguintes quantidades:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
01	Starlink Mini – Internet via Satélite de Órbita Baixa com Mobilidade	Assinatura mensal	3

9.2. Justificativa da Solução escolhida

A solução de conectividade via satélite de baixa órbita (LEO), representada comercialmente pela tecnologia Starlink ou equivalente, foi selecionada em razão de suas características técnicas e operacionais que a diferenciam das tecnologias tradicionais de comunicação por satélite geoestacionário ou por rede celular.

A escolha fundamenta-se na necessidade institucional de prover conectividade de alta velocidade, baixa latência e mobilidade para veículos oficiais, garantindo acesso contínuo a sistemas corporativos, videoconferências, comunicação segura e serviços de dados em deslocamento ou em áreas sem infraestrutura terrestre.

10.JUSTIFICATIVA DO PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

A contratação pretendida não deverá ser parcelada, pois os itens que compõem o objeto contratual – fornecimento do link de internet via satélite e disponibilização dos equipamentos necessários – são tecnicamente complementares e interdependentes para o sucesso da solução.

A fragmentação da contratação, com a aquisição separada do serviço de internet via satélite dos equipamentos específicos (antena, roteador, cabos e acessórios), comprometeria a integração e poderia dificultar a implementação da solução, resultando em dificuldades técnicas para configuração e compatibilidade dos componentes. Além disso, a contratada é a responsável por garantir o desempenho contínuo da solução como um todo, incluindo manutenção e substituição de equipamentos, o que assegura a eficiência e a estabilidade do serviço.

Assim, manter a contratação como um único lote, englobando tanto o serviço de conectividade quanto os ativos, permite a coordenação adequada entre todos os elementos, assegurando que o sistema funcione de forma integrada e eficiente, especialmente para acesso itinerante em áreas remotas.

11. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Para a aquisição de três kits de serviço de internet móvel veicular via satélite é previsto o total de R\$ 49.755,09.

12. DETALHES DA CONTRATAÇÃO

12.1. DA FORMA DE EXECUÇÃO CONTÍNUA

O serviço de conectividade móvel via satélite, por meio da solução Starlink Mini embarcada em veículos institucionais, enquadra-se como despesa corrente, uma vez que visa assegurar a manutenção contínua de serviços públicos essenciais, notadamente aqueles que demandam comunicação em tempo real, acesso remoto a sistemas e transmissão de dados durante deslocamentos oficiais.

Por sua própria natureza, trata-se de serviço essencial e de execução contínua, pois a interrupção na conectividade móvel comprometeria a atuação institucional fora da sede, especialmente em ações itinerantes, inspeções, fiscalizações e atividades administrativas realizadas em localidades sem cobertura de redes terrestres ou móveis convencionais.

Diante desse contexto, fica evidente o enquadramento da contratação como despesa corrente, uma vez que não implica na aquisição ou formação de bem de capital, mas sim na prestação contínua de serviço essencial à infraestrutura de comunicação e mobilidade institucional.

Portanto, a contratação da solução Starlink Mini para veículos institucionais está devidamente caracterizada como execução de natureza contínua, nos termos do artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, bem como alinhada ao item 18 da PORTARIA TRT18 GP/DG/SLC Nº 4/2024, que trata de “manutenção, suporte e sustentação de softwares e/ou equipamentos de TIC”.

12.2. DO PRAZO E LOCAL (quando não houver o artefato Modelo de Execução e Modelo de Gestão)

A definição do local não é aplicável ao caso por não haver prestação de serviços no Tribunal, fóruns ou varas.

12.3. DOS CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

Dado que a contratação da empresa inclui serviços de garantia para os conjunto de equipamento relacionados aos links, e que se utilizam de substituição de peças defeituosa nos equipamentos, podendo chegar até a substituição completa do equipamento, a CONTRATADA, como prática de sustentabilidade na execução dos serviços, deverá ficar encarregada de promover o descarte adequado dos equipamentos demais materiais recolhidos, seguindo os preceitos da Lei nº 12.305/10, que trata da Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).

12.4. VIGÊNCIA E GARANTIAS

O prazo de vigência do contrato é de 12 meses contados da data de sua assinatura, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, e terá eficácia legal após a publicação do seu extrato no PNCP..

12.5. DA GARANTIA CONTRATUAL

12.5.1 Considerando-se que o objeto da contratação não se enquadra na classificação de obra, serviço e fornecimento em grandes quantidades e tampouco envolve serviços de alta complexidade técnica, e ainda, como o valor da contratação é relativamente baixo (II, Art. 75, Lei 14133/21), e assim representam um baixo risco de prejuízos para a Administração caso a demanda contratada não seja executada como o previsto, dispensa-se a garantia contratual que adicionaria neste caso uma dispendiosa e desnecessária burocracia administrativa.

12.6. DA FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado mensalmente, de acordo com o quantitativo de serviços contratados.

12.7. DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

A contratação da empresa especializada em serviços de telecomunicações e conectividade, atuante no fornecimento de soluções de internet via satélite com mobilidade, **será realizada por dispensa eletrônica**, com fundamento no art. 75, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, em razão do enquadramento no limite de valor e da vantagem da proposta apresentada.

12.8. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

TABELA 09

ITEM	CARACTERÍSTICA	O QUE PRECISA SER FEITO
01	Infraestrutura tecnológica (equipamentos, redes, link, etc.)	Se necessária será fornecida pela Contratada
02	Infraestrutura elétrica	Não será necessária
03	Logística de implantação	
04	Espaço físico	
05	Mobiliário	
06	Impacto ambiental	
07	Liberação de Acesso	Sem necessidade de alterações

12.9. DAS COTAS PARA MICROEMPRESA

Trata-se de dispensa de licitação, portanto não se aplicam cotas para microempresas.

13. ANÁLISE DE TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

13.1. DEFINIÇÕES:

- dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;
- dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

- tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;
- banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais, em suporte eletrônico ou físico;
- uso compartilhado de dados: comunicação, difusão, transferência internacional, interconexão de dados pessoais ou tratamento compartilhado de bancos de dados pessoais por órgãos e entidades públicos no cumprimento de suas competências legais, ou entre esses e entes privados, reciprocamente, com autorização específica, para uma ou mais modalidades de tratamento permitidas por esses entes públicos, ou entre entes privados.

13.2. HAVERÁ TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS NA PRESENTE CONTRATAÇÃO

☐ Não

☒ Sim

Se sim:

☒ Dados básicos dos servidores envolvidos na contratação (gestores, fiscais, ordenador de despesas, etc);

☒ Dados da pessoa física contratada ou do(s) representante(s) legal(is) da empresa;

☒ Dados dos profissionais que executarão os serviços;

☐ Dados sensíveis;

☐ Dados de crianças e/ou adolescentes.

13.3. HAVERÁ COMPARTILHAMENTO DE DADOS PESSOAIS NA PRESENTE CONTRATAÇÃO

☒ Não

☐ Sim

Se sim:

☐ compartilhamento de dados da contratada (empregados terceirizados, banco de dados, etc.)

☐ compartilhamento de dados de posse do TRT18ª Região (acesso a sistemas do Tribunal ou envio de pastas, planilhas ou qualquer arquivo que seja de posse do TRT18, em qualquer meio ou formato).

13.4. FINALIDADE DO TRATAMENTO DE DADOS

13.4.1. Finalidade específica: gestão contratual

13.4.2. O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses (Indicar a regra de competência administrativa aplicável à situação concreta conforme Lei 13.709/2018):

Dados Pessoais

☒ (X) Consentimento do titular (art. 7º, inciso I);

☒ (X) Obrigação legal ou regulatória pelo controlador (art. 7º, inciso II);

☒ (X) Pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres (art. 7º, inciso III);

☐ () Para a realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais (art. 7º, inciso IV);

☒ (X) Quando necessário para a execução de contrato ou de procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual seja parte o titular, a pedido do titular dos dados (art. 7º, inciso V);

☒ (X) Para o exercício regular de direitos em processo judicial, administrativo ou arbitral, esse último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem) (art. 7º, inciso VI);

☐ () Para a proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro (art. 7º, inciso VII);

☐ () Para a tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária (art. 7º, inciso VIII);

☐ () Quando necessário para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiro, exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais (art. 7º, inciso IX);

☐ () Para a proteção do crédito, inclusive quanto ao disposto na legislação pertinente (art. 7º, inciso X).

Dados sensíveis

☐ () Consentimento do titular (art. 11, I);

☐ () Sem consentimento, por ser indispensável para cumprimento de obrigação legal ou regulatória pelo controlador (art. 11, II, a);

☐ () Sem consentimento, por ser indispensável para tratamento compartilhado de dados necessários à execução, pela administração pública, de políticas públicas previstas em leis ou regulamentos (art. 11, II, b);

☐ () Sem consentimento, por ser indispensável para realização de estudos por órgão de pesquisa, garantida, sempre que possível, a anonimização dos dados pessoais sensíveis (art. 11, II, c);

() Sem consentimento, por ser indispensável para exercício regular de direitos, inclusive em contrato e em processo judicial, administrativo e arbitral, este último nos termos da Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996 (Lei de Arbitragem) (art. 11, II, d);

() Sem consentimento, por ser indispensável para proteção da vida ou da incolumidade física do titular ou de terceiro (art. 11, II, e);

() Sem consentimento, por ser indispensável para tutela da saúde, exclusivamente, em procedimento realizado por profissionais de saúde, serviços de saúde ou autoridade sanitária (art. 11, II, f);

() Sem consentimento, por ser indispensável para garantia da prevenção à fraude e à segurança do titular, nos processos de identificação e autenticação de cadastro em sistemas eletrônicos, resguardados os direitos mencionados no art. 9º desta Lei e exceto no caso de prevalecerem direitos e liberdades fundamentais do titular que exijam a proteção dos dados pessoais (art. 11, II, g).

Dados de menores

() Com o consentimento específico e em destaque dado por pelo menos um dos pais ou pelo responsável legal (art. 14, §1º);

() Sem consentimento, para o Tribunal efetuar o tratamento de dados pessoais no exercício de sua obrigação legal ou regulatória ou executar políticas públicas visando à entrega de serviços públicos, desde que observado e prevalecente o melhor interesse do menor a ser avaliado no caso concreto (Enunciado CD/ANPD nº 1, de 22 maio de 2023);

() Sem consentimento, quando a coleta for necessária para contatar os pais ou o responsável legal, utilizados uma única vez e sem armazenamento, ou para sua proteção (art. 14, §3º);

13.4.3. Os gestores da contratação, abaixo assinados, declaram que a finalidade do tratamento de dados especificada está em consonância com o interesse público. Declaram ainda que o tratamento de dados previsto no ato é compatível com a finalidade indicada e necessária para a sua consecução.

13.5. RISCO E IMPACTO

(X) **Risco 1** - Dados pessoais comuns;

() **Risco 2** - Dados pessoais sensíveis ou de menores;

() **Risco 3** - Que impliquem o fornecimento de acesso de terceiros a dados do TRT18 (acesso a sistemas do Tribunal ou envio de pastas, planilhas ou qualquer arquivo que seja de posse do TRT18, em qualquer meio ou formato).

O gestor visualiza algum impacto? Não

14. EQUIPE DE GESTÃO DO CONTRATO

GESTOR			
Nome	IL José Oliveira e Rebouças	Matrícula	s167460
Cargo	CJ-3 Diretor de Secretaria	Lotação	Secretaria de Infraestrutura e Operações de Tecnologia da Informação
E-mail	il.reboucas@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222 5068
SUPLENTE			
Nome	Adriana Silva Alves	Matrícula	s167258
Cargo	FC-3 Assistente Administrativo	Lotação	Divisão de Atendimento de TIC
E-mail	adriana.alves@trt18.jus.br	Telefone	(62) 3222-5070

15. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Considerando a necessidade aquisição de serviço de telefonia móvel veicular via satélite demonstrada no item 2;

Considerando as descrições, quantitativos informados, as especificações técnicas, custos e respectivas fundamentações;

Considerando que o estudo aqui exposto demandou esforços na busca pela melhor solução a ser adquirida levando-se em consideração as necessidades técnicas em contraposição com as ofertas do mercado;

Considerando por fim, que o resultados das análises deste estudo vai ao encontro dos resultados pretendidos;

Esta equipe de planejamento declara tratar-se esta de uma contratação viável.

16. APROVAÇÃO E ASSINATURA

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 604 institui equipe planej.telefonia veicular via satélite, de 27 de março de 2025.

Conforme o § 2º do Art. 20 da Portaria TRT18 nº 1944/2024, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela titular da área demandante e pelo Diretor da STI:

TITULAR DA ÁREA DEMANDANTE
<i>[assinado eletronicamente]</i> Álvaro Celso Bonfim Resende s164860

INTEGRANTE DEMANDANTE	INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
<i>[assinado eletronicamente]</i> IL José Oliveira e Rebouças CJ-3- Diretor de Secretaria s167460	<i>[assinado eletronicamente]</i> Victor Veli Cunha CJ-1- Diretor de Divisão s162957	<i>[assinado eletronicamente]</i> Aricelia Alves de Sousa Varella Técnica Judiciária s167282

DIRETOR DA SECRETARIA DE PLANEJAMENTO E DESENVOLVIMENTO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
<i>[assinado eletronicamente]</i> Murilo de Barros Carneiro s203092

EXECUÇÃO E GESTÃO DO CONTRATO

1. ENTREGA E PRORROGAÇÕES

- 1.1. A CONTRATADA terá **30 (trinta) dias** corridos para entregar o equipamento contratado, após a emissão da Ordem de Serviço ou Fornecimento, emitida pelo Gestor e/ou Fiscal do contrato da CONTRATANTE. A entrega deve ser realizada no endereço: Secretaria de Infraestrutura e Operações de Tecnologia da Informação do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, Rua T-29, esquina com rua T-51, n.1403, Lotes 7 a 22, Quadra T 22, S. Bueno, Goiânia, fones: (062) 3222-5068, (062) 3222-5055, e-mail: victor.veli@trt18.jus.br.
- 1.2. A implantação, configuração e ativação dos links deverá ser no local descrito no item 1.1
- 1.3. O prazo descrito no item acima pode ser prorrogado por igual período, desde que devidamente justificado por parte da CONTRATADA e respectivo aceite da CONTRATANTE.
- 1.4. O início do serviço deve acontecer imediatamente após a conclusão da instalação.
- 1.5. Na contagem dos prazos previstos neste documento, excluir-se-á o dia de início e incluir-se-á o dia do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias úteis e de expediente no Tribunal Superior do Trabalho.
- 1.6. Serão considerados injustificados os atrasos não comunicados tempestivamente ou indevidamente fundamentados, e a aceitação da justificativa ficarão a critério do CONTRATANTE.
- 1.7. Havendo pedido de prorrogação do prazo de entrega, este somente será concedido em caráter excepcional e sem efeito suspensivo, e deverá ser encaminhado por escrito, com antecedência mínima de 1 (um) dia do seu vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela CONTRATADA.
- 1.8. Eventual pedido de prorrogação deverá ser encaminhado para o endereço descrito no item 1.1.
- 1.9. Por ocasião da entrega do objeto será requerido o fornecimento da documentação de suporte técnico e manutenção em garantia, contendo as informações necessárias para abertura dos chamados por telefone, correio eletrônico, web site (códigos de acesso, números de telefone, endereços de correio eletrônico, códigos de identificação do cliente, etc.).

2. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

- 2.1. O serviço deverá possibilitar a abertura de chamados para esclarecimentos de dúvidas relacionadas ao funcionamento dos equipamentos.
- 2.2. Os chamados técnicos serão abertos por integrantes do Tribunal, na forma descrita nos itens deste documento.
- 2.3. Na abertura do chamado, a CONTRATADA deverá fornecer um número de registro para acompanhamento do chamado pela equipe técnica do CONTRATANTE, a categoria do chamado (software ou hardware), a severidade e a forma de atendimento (remoto ou on-site).
- 2.4. Todas as solicitações feitas pelo CONTRATANTE deverão ser registradas pela CONTRATADA em sistema informatizado para acompanhamento e controle da execução dos serviços.

- 2.5. Entende-se por início do atendimento o primeiro contato do técnico da CONTRATADA com as equipes técnicas da CONTRATANTE, que poderá se dar por qualquer um dos meios descritos no item “MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A CONTRATADA E A ADMINISTRAÇÃO” deste documento, com o deslocamento do técnico até as dependências da CONTRATANTE, dependendo da severidade e da natureza da demanda.
- 2.6. Quando o chamado técnico for realizado via telefone, o prazo iniciará a partir da data e hora do contato telefônico.
- 2.7. Os chamados serão classificados em níveis de severidade descritos no item “CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO – MÉTRICA E PERIODICIDADE” deste documento.
- 2.8. Os produtos que apresentarem defeitos deverão ser substituídos ou reparados, sem ônus adicional ao Órgão, e deverá ser prestado, no mínimo, apoio técnico remoto via telefone, via acesso ou sessão remota, quando se tratar de alterações ou configurações de software.
- 2.9. A data e horário efetivos para a execução das atividades de manutenção preventiva ou corretiva dependerá de agendamento previamente acordado entre o técnico da CONTRATADA e a área técnica deste Tribunal.
- 2.10. A Contratada deverá providenciar o deslocamento de peças ou equipamentos para substituição bem como seu retorno sem qualquer ônus à CONTRATANTE.
- 2.11. Todas as peças, equipamentos, componentes ou módulos utilizados/substituídos nos reparos deverão ser originais do fabricante, sem uso anterior, sem ônus para o Regional e possuir, no mínimo, o mesmo desempenho e as mesmas garantias daqueles originalmente fornecidos, salvo nos casos fundamentados por escrito e aceitos pelo CONTRATANTE. No caso de componentes, peças ou materiais que não tenham mais disponibilidade para aquisição devido ao fim de vida (“End of Life”) do item, serão aceitos itens reconicionados ou usados, desde que suas características de funcionamento (performance, capacidade) sejam similares ao mesmo item em estado de novo.
- 2.12. Caso o equipamento não possa ser reparado dentro do prazo previsto, deverá ser providenciada pela CONTRATADA a substituição, em caráter provisório, de equipamento equivalente ou de configuração superior até que seja sanado o defeito do equipamento em reparo.
- 2.13. Em caso de necessidade de substituição de novos equipamentos, os mesmos devem ser compatíveis com os demais ativos de data center do Tribunal. Fica a cargo da CONTRATADA a verificação de compatibilidade antes da efetivação da reposição. Caso o sistema ofertado não tenha sua compatibilidade verificada, o correto funcionamento de todas as funcionalidades do sistema ofertado será de inteira responsabilidade da CONTRATADA, que deverá empreender todos os esforços necessários para entregar o sistema em pleno funcionamento, sob pena de arcar com as multas contratuais relativas a quebra de contrato.
- 2.13.1. Caso os serviços de assistência técnica da garantia não possam ser executados nas dependências do CONTRATANTE, o equipamento avariado poderá ser removido para o centro de atendimento da CONTRATADA. A CONTRATADA deverá fazer a justificativa por escrito relacionando os problemas verificados, que deverá ser apresentada ao setor competente do CONTRATANTE que fará o aceite e providenciará a autorização de saída do equipamento, desde que o mesmo seja substituído por outro equivalente ou de superior configuração, durante o período de reparo. O equipamento retirado para reparo deverá ser devolvido no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados a partir da sua retirada.

- 2.13.2. A devolução de qualquer equipamento retirado para reparo deverá ser comunicada por escrito ao CONTRATANTE.
- 2.13.3. Todas as partes e peças deverão ser substituídas pelos serviços de garantia, através de funcionários habilitados e credenciados para tal. Não serão aceitos o envio de peças/equipamentos pelos Correios, para que haja substituição por parte do CONTRATANTE. O CONTRATANTE não se responsabiliza por quaisquer danos aos equipamentos, que possam vir a ocorrer caso seja utilizada a prática de postagem pelos Correios.
- 2.13.4. Toda e qualquer substituição de peças e componentes deverá ser acompanhada por funcionário designado pelo CONTRATANTE, que autorizará a substituição das peças e componentes, os quais deverão ser novos e originais.
- 2.13.5. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, sempre que constatar condições inadequadas de funcionamento ou má utilização a que estejam submetidos os equipamentos fornecidos, fazendo constar a causa de inadequação e a ação devida para sua correção.
- 2.14. Os serviços devem possuir garantia mínima de 90 dias e as peças devem possuir garantia mínima de 12 meses, ambos a contar da data de execução ou entrega.
- 2.15. Antes de findar o prazo fixado para atendimento, a CONTRATADA poderá formalizar pedido de prorrogação, cujas razões expostas serão examinadas pelo CONTRATANTE, que decidirá pela dilação do prazo ou aplicação das penalidades previstas no contrato.
- 2.16. Sendo necessária a parada da rede de computadores ou sistemas, os serviços deverão, preferencialmente, ser realizados em horários fora do expediente normal, a ser acordado entre as partes.
- 2.17. Caso nova versão ou release de software seja disponibilizada para download, todo suporte visando instalação e configuração deverá ser prestado pela CONTRATADA.
- 2.18. Eventuais problemas identificados durante as manutenções preventivas deverão, se possível, ser sanados de imediato. Caso contrário, deverá ser aberto chamado para posterior manutenção corretiva.
- 2.19. Um chamado técnico somente poderá ser fechado após o aceite do técnico responsável do Tribunal e o término de atendimento, contemplando a substituição de peças ou realização de procedimentos que solucionem definitivamente a ocorrência, com a disponibilidade do recurso para uso em perfeitas condições de funcionamento no local onde o mesmo está instalado.
- 2.20. No final do atendimento, o técnico da CONTRATADA deverá elaborar e enviar à CONTRATANTE um relatório de ocorrência onde conste o problema causador do chamado, a solução encontrada, as pendências, a data e hora do chamado, do início e do fim do atendimento. Esse relatório deve ter a concordância e assinatura de um técnico da CONTRATANTE e da CONTRATADA.

3.MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A CONTRATADA E A ADMINISTRAÇÃO

- 3.1. A empresa deve fornecer as informações de contato de um preposto.

- 3.2. As informações devem ser repassadas ao Tribunal nos seguintes e-mails: tecnologia.atendimento@trt18.jus.br e tecnologia@trt18.jus.br.
- 3.3. O número telefônico, e-mail e o site WEB deverão ser informados pela CONTRATADA, que fica comprometida a informar previamente qualquer alteração dos mesmos.
- 3.4. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá prestar suporte técnico necessário à solução de problemas referentes aos serviços de acesso à internet que deverão ser executados através de equipe especializada.
- 3.5. O suporte técnico compreende a solução de problemas de funcionamento e realização de configurações necessárias para o retorno dos serviços de acesso à internet à condição de operação normal em estrita observância às especificações técnicas constantes do Termo de Referência.
- 3.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar CENTRAL DE ATENDIMENTO por meio de telefone 0800, telefone fixo local, e-mail específico ou site para receber e registrar, 24 horas por dia, 7 dias por semana, as solicitações de suporte técnico e gerar o protocolo de acompanhamento do chamado.
- 3.7. A abertura de chamados deverá ser disponibilizada em regime de atendimento 24x7x365, incluindo feriados e finais de semana, no idioma português, através de e-mail, telefone, web site ou chat à empresa autorizada, em português.

4. CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO – MÉTRICA E PERIODICIDADE

Os chamados serão classificados em níveis de severidade, conforme a tabela abaixo:

NÍVEL	DESCRIÇÃO	PRAZOS
Alto	Interrupção da operação do cliente	1 hora após abertura do chamado
Médio	Oscilação na operação do cliente, porém sem interrupção	2 horas após abertura do chamado
Baixo	Sem interrupção ou oscilação na operação do cliente	5 horas após abertura do chamado

Os serviços de suporte técnico serão disponibilizados em regime 24x7 para atendimento de chamados abertos pelo cliente para resolução de problemas oriundos dos serviços prestados pela empresa contratada.

5. METODOLOGIA/FORMAS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

Após o encerramento de cada período mensal de execução contratual:

- 5.1. A contratada fornecerá ou disponibilizará, em até cinco dias úteis após o encerramento do período mensal de execução contratual, conforme os canais elencados no item 4 deste documento, o Relatório de Ocorrências contendo lista de chamados realizados no período em análise, contendo, no mínimo as informações do modelo abaixo:
- Número do protocolo do chamado;
 - Data e hora de abertura do chamado;
 - Data e hora em que o chamado foi solucionado;
 - Descrição do chamado;
 - Classificação do chamado

- 5.2. Após o recebimento/disponibilização do Relatório de Ocorrências, o fiscal técnico do contrato realizará a contraposição daquele documento, por ele mantido, que controla a abertura de chamados do Tribunal do período em análise.
- 5.3. Os chamados que se encontrarem discrepantes serão comunicados para a empresa para que se manifestem a respeito no prazo de três dias úteis.
- 5.4. Passado o prazo de três dias úteis, sem a manifestação da CONTRATADA, considerar-se-á o prazo apresentado pelo Tribunal.
- 5.5. O Fiscal Técnico elaborará a Declaração de Prestação de Serviços, onde serão consolidados os Relatórios de Ocorrências. Nele constará planilha como o modelo seguinte:

ID do Chamado	Data/Hora	Descrição	Data/Hora Atendimento	Data/Hora Solução	Situação do chamado

- 5.6. A equipe responsável pela fiscalização do contrato irá monitorar e medir os níveis de serviço e garantir que os NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO - NMS sejam mantidos mensalmente. Serão considerados os níveis mínimos de serviço e indicadores definidos no item 5.
- 5.7. Os chamados que se encontrarem em desacordo com os critérios de aceitação determinados no item 05 serão objeto de cálculo de glosas pelo fiscal técnico e, se for o caso, de abertura de processo, pelo gestor do contrato, com para aplicação de penalidade cabível.
- 5.8. O fornecimento de relatórios deverá ser semestral ao longo do contrato. Os relatórios devem incluir informações de tendência, análises e identificação de oportunidades de otimização do ambiente. As informações de performance, hardware, logs e outras informações necessárias devem ser transmitidas de forma segura via web (https) através do sistema de call home de modo que não seja necessário acesso humano aos sistemas da Contratada de forma manual seja através de VPN, meios offline, ou outros meios não automatizados. O licenciamento de ferramentas necessárias para atividade do TAM deve ser fornecido sem custo adicional para a CONTRATANTE.

6. FORMA DE PAGAMENTO EM FUNÇÃO DOS RESULTADOS

- 6.1. O pagamento pelo serviço será realizado mensalmente.
- 6.2. Serão aplicados descontos/glosas na fatura quando houver casos de violação dos indicadores de qualidade de serviços estabelecidos no item 7. Os descontos/glosas devem ser realizados preferencialmente na fatura correspondente ao mês em que for realizada a sua apuração ou, na impossibilidade de fazê-lo, na fatura imediatamente posterior;

7. INDICADORES DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

- 7.1. Para o entendimento dos graus de severidade utilizados na composição dos indicadores utiliza-se o **item 5** deste documento.

- 7.2. O cálculo das glosas contidas no item “Glosas” de cada um dos indicadores não ultrapassará 20% do valor mensal do item que aguardou atendimento/solução.
- 7.3. O “equipamento objeto do chamado” aos quais se referem os indicadores são aqueles contidos no Termo de Referência.

INDICADOR 01 - Tempo de Atendimento de Chamado com Nível Baixo de Severidade	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Garantir o cumprimento do prazo para o início do atendimento dos chamados técnicos de nível baixo de severidade
Meta a cumprir	Somatório dos atrasos para início do atendimento dos chamados do mês menor que 5 horas.
Instrumento de Medição	Relatórios de Ocorrência
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	$SA = \sum \text{Chamado} (\text{QtHorasAtendimento} - 4)$ Onde: SA = Somatório dos atrasos de cada chamado; QtDiasAtendimento = quantidade de horas para atendimento; Para QtHorasAtendimento > 4.
Início da vigência	Início da execução dos serviços
Glosas	1. SA ≤ 5: 1,0% do valor mensal do equipamento objeto do chamado, por horas de atraso; 2. SA > 5: 2,0% do valor mensal equipamento objeto do chamado, por horas de atraso (incluindo os primeiros 4 horas de atraso);

Exemplo: supondo os seguintes chamados realizados no mês:

ID	Data/Hora	Descrição	Data/Hora Atendimento	Data/Hora Solução	Estado
1	03/05/2023 13:00	Ocorrência X	06/05/2023 13:00	07/05/2023 08:00	Fechado
2	17/05/2023 15:30	Ocorrência Y	20/05/2023 17:00	20/05/2023 18:00	Fechado

Nesse caso, teríamos:

Chamado	QtDiasAtendimento (se > 2)	QtDiasAtendimento - 2
1	3	1
2	3	1
SA		2

Assim, supondo:

Valor mensal do equipamento = 6.600,00;

Teríamos:

Valor da glosa (1% por hora de atraso) = 2% de 6.600,00 = R\$ 132,00

Total a pagar = 6.600,00 - 132,00 = R\$ 6.468,00

INDICADOR 02 - Tempo de Solução de Chamado com Nível Baixo de Severidade	
ITEM	DESCRIÇÃO

Finalidade	Garantir o cumprimento do prazo para solução dos chamados técnicos de nível baixo de severidade.
Meta a cumprir	Somatório dos atrasos para solução dos chamados do mês menor que 5 horas após o início do atendimento.
Instrumento de Medição	Relatórios de Ocorrência
Periodicidade	Mensal
Forma de Cálculo	$SA = \sum \text{Chamado} (\text{QtHorasSolução} - 5)$ Onde: SA = Somatório dos atrasos de cada chamado; QtDiasAtendimento = quantidade de dias para solução; Para QtHorasSolução > 5.
Início da vigência	Início da execução dos serviços
Glosas	1. SA ≤ 5: 1,0% do valor mensal do equipamento objeto do chamado, por horas de atraso; 2. SA > 5: 2,0% do valor mensal equipamento objeto do chamado, por horas de atraso (incluindo os primeiros 5 horas de atraso);
Exemplo	VIDE INDICADOR 01

8.PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL

- 8.1. As Notas Fiscais só deverão ser emitidas após o envio pelo fiscal administrativo, por e-mail, do documento de autorização.
- 8.2. As Notas fiscais e os documentos exigidos no edital e no contrato, para fins de liquidação e pagamento das despesas do TRT18, deverão ser entregues, exclusivamente, no endereço descrito no item 1.1 deste anexo.
- 8.3. Serão retidos na fonte os tributos elencados nas disposições determinadas pelos órgãos fiscais e fazendários, em conformidade com as instruções normativas vigentes.

9.SANÇÕES ADMINISTRATIVAS ESPECÍFICAS AO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

As sanções previstas serão tratadas no Termo de Referência - TR no item 14.

10.EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

- 10.1. Os produtos e serviços objetos desta contratação serão fiscalizados por servidor ou comissão de servidores do CONTRATANTE, doravante denominados Fiscalização, que terá autoridade para exercer toda e qualquer ação de orientação geral, controle e fiscalização da execução contratual.
- 10.2. À Fiscalização compete, entre outras atribuições:
 - I. Solicitar à CONTRATADA e seus prepostos, ou obter da Administração, tempestivamente, todas as providências necessárias ao bom andamento do contrato e anexar aos autos do processo correspondente cópia dos documentos escritos que comprovem essas solicitações de providências.
 - II. Manter organizado e atualizado um sistema de controle em que se registrem as ocorrências ou os serviços descritos de forma analítica.
 - III. Acompanhar e atestar a prestação dos serviços contratados e indicar a ocorrência de inconformidade desses serviços ou não cumprimento do contrato.

IV. Encaminhar à Diretoria Geral os documentos para exame e deliberação sobre a possível aplicação de sanções administrativas.

10.3. A ação da Fiscalização não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais.