



RESPOSTA ÀS SUGESTÕES E QUESTIONAMENTOS DA CONSULTA PÚBLICA Nº 01/2016

OBJETO: Consulta pública presencial acerca do Termo de Referência relativo à Intenção de Registro de Preço - IRP 04/2016 (Serviços de Telefonia Fixa e Móvel) para registro das unidades da Administração Pública Federal que tenham interesse nos serviços de contratação de empresa especializada na prestação de serviço Fixo Comutado - STFC (Fixo-Fixo e Fixo-Móvel) e de Serviço Móvel Pessoal - SMP (Móvel-Móvel, Móvel-Fixo e dados), nas modalidades local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) a ser executado de forma contínua.

Questionamentos:

TERMO DE REFERÊNCIA

1. c) Requisitos de experiência profissional/formação

Tabela de Metodologia de trabalho 5

Os serviços de STFC deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade anual mínima em 99,90% (noventa e nove por cento e noventa centésimos) do tempo contratado. No caso do SMP a disponibilidade anual mínima em 99,60% (noventa e nove por sessenta centésimos) do tempo contratado.

Na hipótese de ocorrência de interrupções, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 4 (quatro) horas, conforme definido pela Resolução ANATEL no 341 que trata do Plano Geral de Metas de Qualidade.

Para o Serviço Móvel Pessoal, os parâmetros para a medição da qualidade são aqueles definidos na regulamentação expedida pela ANATEL, em especial, o Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP (Anexo I a Resolução no 575, de 28 de outubro de 2011).

Nossas considerações:

A disponibilidade média de uma rede SMP é de 95%, não podendo ser comparada a uma rede STFC. Este item não é possível de ser atendido, sendo necessário ser alterado de forma que seja designada, em separado, a disponibilidade para cada tipo de serviço: STFC e SMP.

Sugerimos que para os itens referentes à STFC seja mantida a redação e para os itens SMP seja retificado para: "disponibilidade dos serviços conforme regulamentação da Anatel"

Outrossim, este item refere-se tanto à rede em geral como na solução de reclamações de problemas em terminais. Recomendamos que este item seja alterado de forma a separar essas duas situações.

Para ser abrangente e ao mesmo tempo sucinto, recomendamos alterar a especificação de SMP para:

"- O atendimento referente aos serviços SMP deve seguir a regulamentação e metas e indicadores de qualidade estabelecidos pela ANATEL no Regulamento de Gestão da Qualidade – RGQ-SMP"

Resposta: de acordo, serão usados os critérios da ANATEL.

2. Item 2 – Sub-Item 2.4 - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO I (SMARTPHONE), conforme especificações no anexo deste Termo de Referência, franquias mínimas mensais de: 50 minutos de ligações locais para telefones fixos de qualquer operadora e telefones moveis EXTRA-OPERADORA (VC1), 3Gb de trafego de dados, 1500 minutos em ligações INTRA-OPERADORA (VC1,VC2 e VC3) incluído o acesso a caixa postal e envio ilimitado de SMS.

(SMP-SMPH1)



Nossas considerações:

Envio ilimitado de SMS: Não temos serviço de envio ilimitado de SMS.

Para que haja maior participação das operadoras, sugerimos as seguintes possibilidades:

1- a inclusão de uma linha adicional na planilha de preços de forma a permitir a opção de se contratar pacote de SMS com valores promocionais para atendimento desse quesito e permitir maior competitividade no processo licitatório.

2 - alterar o texto de forma que seja permitido o envio de SMS com uma quantidade limitada até 500 mensagens por mês, o que acreditamos ser uma quantidade suficiente, embora não tenhamos ainda conhecimento da quantidade de acessos que farão parte dessa contratação. Adicionalmente, incluir uma linha de custo para esse serviço na planilha formadora de preços.

3 - Acesso à caixa postal: o acesso à caixa postal é cobrado como uma ligação local (VC1), por minuto. Entendemos que este item está descrito desta forma. Está correto nosso entendimento? Em caso negativo, recomendamos alteração deste item, de forma que as ligações para acesso à caixa postal sejam cobradas como ligação local VC1.

3. Item 2.5 - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO II (SMARTPHONE), conforme especificações no anexo deste Termo de Referência, franquias mínimas mensais de: 100 minutos de ligações locais para telefones fixos de qualquer operadora e telefones moveis EXTRA-OPERADORA (VC1), 5Gb de tráfego de dados, 1500 minutos em ligações INTRA-OPERADORA (VC1,VC2 e VC3) incluído o acesso a caixa postal, envio ilimitado de SMS. (SMP-SMPH2).

Nossas considerações:

1 - poderá ocorrer redução de velocidade de conexão após consumo da franquia?

2 - Envio ilimitado de SMS: Não temos serviço de envio ilimitado de SMS.

Sugerimos as seguintes possibilidades:

1- a inclusão de uma linha adicional na planilha de preços de forma que permita a opção de se contratar pacote de SMS com valores promocionais para atendimento desse quesito e permitir maior competitividade no processo licitatório.

2 - alterar o texto de forma que seja permitido o envio de SMS com uma quantidade limitada até 500 mensagens por mês, o que é uma quantidade suficiente. Adicionalmente, incluir uma linha de custo para esse serviço na planilha formadora de preços.

3 - Acesso à caixa postal: O acesso à caixa postal é cobrado como uma ligação local (VC1), por minuto. Entendemos que este item está descrito desta forma. Está correto nosso entendimento? Em caso negativo, recomendamos alteração deste item, de forma que as ligações para acesso à caixa postal sejam cobradas como ligação local VC1.

4. Item 2.6 - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO III (SMARTPHONE), conforme especificações no anexo deste Termo de Referência, e franquias mínimas mensais de: 100 minutos em ligações para telefones fixos de qualquer operadora e telefones moveis EXTRA-OPERADORA (VC1), 5Gb de tráfego de dados, 1500 minutos em ligações INTRA-OPERADORA (VC1, VC2 e VC3) incluído o acesso a caixa postal, envio ilimitado de SMS (SMP-DUAL).

Nossas considerações:

- poderá ocorrer redução de velocidade de conexão após consumo da franquia?

- Envio ilimitado de SMS: Não temos serviço de envio ilimitado de SMS.

Sendo assim, sugerimos as seguintes possibilidades:

1- a inclusão de uma linha adicional na planilha de preços de forma que permita a opção de se contratar pacote de SMS com valores promocionais para atendimento desse quesito e permitir maior competitividade no processo licitatório.



2 - alterar o texto de forma que seja permitido o envio de SMS com uma quantidade limitada até 500 mensagens por mês, o que é uma quantidade suficiente. Adicionalmente, incluir uma linha de custo para esse serviço na planilha formadora de preços.

3 - Acesso à caixa postal: O acesso à caixa postal é cobrado como uma ligação local (VC1), por minuto. Entendemos que este item está descrito desta forma. Está correto nosso entendimento? Em caso negativo, recomendamos alteração deste item, de forma que as ligações para acesso à caixa postal sejam cobradas como ligação local VC1.

5. Item 2.8 - Serviço Móvel Pessoal (SMP), com oferta em COMODATO de dispositivo TIPO V (TABLET) e franquia mínima de 10Gb de tráfego de dados, e bloqueio de chamadas e envio ilimitado de SMS, para utilização em todo o território nacional sem custo adicional por deslocamento. (SMP-TABLET)

Nossas considerações:

1 - Envio ilimitado de SMS: Não temos serviço de envio ilimitado de SMS.

Sugerimos as seguintes possibilidades:

1- a inclusão de uma linha adicional na planilha de preços de forma que permita a opção de se contratar pacote de SMS com valores promocionais para atendimento desse quesito e permitir maior competitividade no processo licitatório.

2 - alterar o texto de forma que seja permitido o envio de SMS com uma quantidade limitada até 500 mensagens por mês, o que é uma quantidade suficiente. Adicionalmente, incluir uma linha de custo para esse serviço na planilha formadora de preços.

Resposta: itens 2, 3, 4 e 5 (itens do TR 2.4 a 2.8)

Serviço de SMS limitado a 300 mensagens.

Incluído item 2.12 para Serviço de envio de SMS.

Não haverá redução de velocidade de dados caso o órgão autorize a cobrança de pacotes adicionais de dados, caso contrário, a velocidade será reduzida e não haverá interrupção do serviço.

As ligações para caixa postal serão debitadas da franquia de minutos para a mesma operadora.

6. Item 10 - CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL PESSOAL:

m) Os serviços relacionados a seguir deverão ser prestados sem ônus para os órgãos contratantes:

Nossas considerações:

Isto significa que linhas que utilizarem a função siga-me não estarão no serviço gestão, correto? Sugerimos a exclusão desse item.

Resposta: Entendimento correto

7. Item 10.1.1 - Via Modem (dispositivo TIPO IV)

d) Os dispositivos de comunicação de dados devem atender as seguintes características:

- Permitir tráfego de dados;
- **Velocidade de transmissão de dados de 1 Mbps para 3G e 4 Mbps para 4G;**
- Antena embutida;
- Deverão ser fornecidos os acessórios necessários ao pleno funcionamento dos dispositivos de comunicação de dados, incluindo software de instalação e manual do usuário;
- Compatibilidade com Sistema Operacional Ubuntu versão 16.4 LTS ou superior LTS, e Microsoft Windows XP e superiores.

Nossas considerações:



- Entendemos que se refere à velocidade típica ou nominal. Está correto nosso entendimento?

Resposta: de acordo.

8. No portfólio dos fabricantes que trabalhamos atualmente há apenas um equipamento que suporta Linux Ubuntu, porém somente nas versões 14.04, 13.10, 13.04 e 12.04. Desta forma, solicitamos avaliar se atende às necessidades da CONTRATANTE. Em caso negativo, poderia ser fornecido um modem com compartilhamento de conexão via wi-fi e alimentação via porta USB?

Resposta: caso o modem não atende as especificações, a solução apresentada poderá ser fornecida.

9. Há como informar o quantitativo aproximado de equipamentos que serão utilizados em computadores com sistema operacional Linux Ubuntu?

Resposta: não temos essa informação.

10. e) A CONTRATADA se obriga a prestar suporte para instalação do(s) dispositivo(s) de comunicação de dados no(s) equipamento(s) da CONTRATANTE quando demandada, incluindo instalação e/ou configuração do software, parâmetros, identificação e senha para a plena utilização dos serviços.

Nossas considerações:

Entendemos que o suporte telefônico via 0800 atenderá. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: entendimento correto.

11. Item 10.2 - SERVIÇO DE GERENCIAMENTO

a) A CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web de acesso via Internet que permitirá a CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas CONTRATADAS. Este portal deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- Acompanhamento do uso diário das linhas

Nossas considerações:

Entendemos que será apenas para os serviços de voz, correto?

Nosso serviço de gestão atende somente os controles para os serviços de voz.

Resposta: Entendimento correto

12. Item 13.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.2.5. Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando a CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, disponível em horário comercial, excluindo a disponibilização de central de atendimento estilo “call center”.

Nossas considerações:

O atendimento diferenciado por consultoria está disponível em horário comercial de 2a a 6a feira. Após esse horário de atendimento será realizado via central de atendimento 0800, via ura da contratada. Entendemos que dessa forma atendemos às necessidade do órgão. Está correto nosso entendimento?



Resposta: correto.

13. Sugerimos que este item seja revisado de forma a permitir o atendimento via call center, pois essa é uma exigência do órgão regulador Anatel e todas as operadoras atuam dessa forma, sem prejuízo da prestação dos serviços contratados, pois no Call Center há células específicas de atendimento aos clientes governo.

Resposta: De acordo

14. Item 13.2.16. O detalhamento da utilização do serviço de dados também poderá ser solicitado a CONTRATADA esporadicamente, que enviara arquivo em até 3 (três) dias úteis, em formato eletrônico compatível com o descrito neste Termo de Referência.

Nossas considerações:

Entendemos que será após o ciclo de faturamento. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: correto.

15. Item 13.2.30 A entrega dos aparelhos deverá ser realizada pela CONTRATADA na Região em que será prestado o serviço, nos endereços vinculados aos CNPJ da CONTRATANTE que serão indicados no momento da assinatura do contrato.

Nossas considerações:

A entrega somente poderá ser realizada no endereço do CNPJ cadastrado no SINTEGRA. Atendemos desta forma?

Em caso negativo, solicitamos alteração.

Resposta: esse item deverá ser ajustado com a contratante em virtude de questões legais.

16. Item 13.2.32 Possibilitar a CONTRATANTE, na condição de assinante viajante, receber a prestação do serviço SMP e caixa postal (correio de voz), em redes de outras operadoras de serviço sem custo adicional.

Nossas considerações:

O atendimento será realizado conforme determina o item 4.15 do Edital nº 002/2007 da ANATEL em municípios estabelecidos neste edital e serão atendidos por meio das redes de outras operadoras conveniadas.

Desde 15/12/2010, é possível entrar em área de roaming mesmo estando em localidades com DDD igual ao seu DDD de origem. Neste caso o uso apenas dos serviços de voz será por intermédio de acordos de roaming, conforme a definição do ANEXO VIII - Item 4.12.a do Edital nº 002/2007 da Anatel:

Recomendamos alterar este item para que fique em conformidade com os dispositivos da ANATEL.

Resposta: entendemos que o item não necessita de alteração.

17. Item 13.2.40 - Na hipótese de extravio, perda ou roubo do aparelho, a CONTRATADA deverá repor o aparelho num prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a pedido do Gestor do Contrato, e inserir o valor do mesmo na próxima fatura da respectiva linha telefônica, com vistas ao ressarcimento por parte da CONTRATANTE, conforme o caso.



Alternativamente a inclusão do valor em fatura para ressarcimento, o Gestor do Contrato poderá optar para que a CONTRATANTE restitua o bem, de mesma marca e modelo, a CONTRATADA.

Nossas considerações:

O equipamento será ressarcido conforme valor constante na nota fiscal.

Não há como recebermos um aparelho adquirido pela CONTRATANTE. Contudo, entendemos que, ao invés de enviar outro equipamento, a CONTRATANTE poderá comprar no mercado outro aparelho para substituir o anterior junto ao usuário. Solicitamos que este item seja revisto para que não onere a operadora.

Resposta: já alterado no TR para emissão de fatura de serviço conforme nota fiscal do aparelho originalmente fornecido.

18. Item 13.2.43 Se comprovado que o defeito não foi ocasionado por mau uso, o reparo ou substituição dos aparelhos deverá ser feito em 15 (quinze) dias uteis, contados a partir da notificação a CONTRATADA, e não pode representar nenhum ônus para a CONTRATANTE.

Nossas considerações:

Entendemos que o aparelho será encaminhado pela CONTRATANTE para a assistência técnica do fabricante. Está correto nosso entendimento?

Resposta: o aparelho deverá ser reparado pela contratada em caso de garantia.

19. O prazo de reparo do equipamento pode variar, dependendo do grau de avaria ou da disponibilidade de peças da assistência técnica. Como haverá um quantitativo de backup, é factível que o prazo de retorno do equipamento seja ampliado para 30 dias, sem prejuízo da prestação do serviço ao usuário.

Resposta: prazo já ajustado no edital.

20. Itens 16 - ESTIMATIVA DE VOLUMES DE SERVIÇOS

17 - CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO

18 - NÍVEIS DE SERVIÇO

Serviço - 99,90% (noventa e nove por cento e noventa centésimos) do tempo contratado para STFC e 99,6% (noventa e nove por cento e sessenta centésimos) do tempo contratado para SMP.

Resposta: de acordo, serão usados os critérios da ANATEL.

21. APARELHO TIPO I:

1. Aparelho Smartphone

2. Rede GSM QuadriBand (850/900/1800/1900 MHz)

3. Rede de dados 3G e 4G nos padrões autorizados pela ANATEL

4. Processador de 4 núcleos (Quad-core) com velocidade de 1,2 GHz

5. **Memória interna de 16GB – SERÁ MANTIDO**

6. Memória RAM de 1GB

7. Tamanho de tela mínimo de 4 Polegadas na diagonal

8. Tela com touchscreen capacitivo e multitouch

9. Resolução de 540x960 pixel, 16 milhões de cores

10. Câmera traseira com 5 Mp e câmera frontal de 0,3 Mp

11. Conectividade: Wi-fi (802.11b/g/n), roteador wi-fi, Bluetooth, conexão com pc via USB



12. Sensor de GPS e de autorrotação de tela
13. **Peso Máximo de 200 gramas**
14. Acessórios: fone de ouvido, carregador bivolt, manual de instruções de uso do aparelho em português
15. Bateria com capacidade mínima de 1500 mAh
16. Funcionalidades: Vibração, Viva voz, Discagem Rápida, Conferência, Registro de chamadas discadas/recebidas/não atendidas, bloqueio do uso de dados, modo avião, Chamada em Espera, Player de Música e Vídeo, Browser com suporte a html/HTML5, Envio de SMS e MMS, Predição de texto, calculadora, agenda de compromissos, calendário, alarme/despertador, Proteção de Tela e Acesso ao celular por senha, Suporte a conta de e-mail, Permitir a visualização de documentos (tipo doc, xls, pdf), permitir a localização do celular para o caso de perda ou roubo.

Nossas considerações:

Aparelhos dessa gama com 16GB de memória interna apresentam um custo muito alto, o que pode inviabilizar a participação e a economicidade do processo.

Solicitamos redução para 8GB para redução do preço do equipamento. Vale ressaltar que a memória interna poderá ser expandida via cartão de memória, que poderá ser adquirido pela CONTRATANTE. Além disso limita o portfólio de aparelhos a ser oferecido. Nossa solicitação será acatada?

Outrossim, a especificação de peso pode limitar futuras reposições de equipamentos, que mudam muito. Recomendamos retirar este item.

Resposta: a limitação de peso será mantida para que não tenhamos surpresas futuras. Além do que outros aparelhos poderão ser homologados caso se entenda que o mesmo atende as demais especificações.

22. APARELHO TIPO II

1. Aparelho Smartphone
2. Rede GSM QuadriBand (850/900/1800/1900 MHz)
3. Rede de dados 3G e 4G nos padrões autorizados pela ANATEL
4. **Processador de 4 núcleos (Quad-core) com velocidade de 2,3 GHz ou processador com mais de 4 núcleos com velocidade de 1,4 GHz - MANTER**
5. Memória interna de 16GB
6. Memória RAM de 2GB
7. Tamanho de tela mínima de 4 Polegadas na diagonal
8. Tela com touchscreen capacitivo e multitouch
9. Resolução de 640x1136 pixel, 16 milhões de cores
10. **Câmera traseira com 8 Mp e câmera frontal de 1,2 Mp - MANTER**
11. Conectividade: Wi-fi (802.11a/b/g/n), roteador wi-fi, Bluetooth, conexão com pc via USB
12. Sensor de GPS e de autorrotação de tela
13. **Peso Máximo de 200 gramas - MANTER**
14. Acessórios: fone de ouvido, carregador bivolt, manual de instruções de uso do aparelho em português

Nossas considerações:

Este item deve ser revisto. Um processador de 6 ou 8 núcleos com menor frequência de operação por núcleo (ex: 1.0 GHz) pode ser mais rápido e eficiente do que um de 4 núcleos rodando a 1,4 GHz.

Para este tipo de aparelho é melhor informar que é requerido no mínimo 6 núcleos de processamento (hexacore). Trabalhar fixando na frequência de operação não é o melhor parâmetro para definir a performance do aparelho.



Os outros requerimentos como memória Ram 2GB e resolução de tela automaticamente, aliados a no mínimo 6 núcleos de processamento, remetem aparelhos de alta gama como Moto X Play, LG G4 ou Galaxy S6 ou 7 ou Galaxy A5

A especificação de peso pode limitar futuras reposições de equipamentos, que mudam muito. Recomendamos retirar este item.

Resposta: Respostas no texto. Serão mantidas as especificações para todos os equipamentos

23. APARELHO TIPO III

1. Aparelho Tablet
2. Rede de dados 3G e 4G nos padrões autorizados pela ANATEL
3. Processador de 4 núcleos (Quad-core) com velocidade de 1,2 GHz ou processador com mais de 4 núcleos com velocidade de 1,3 GHz
4. Memória interna de 16GB
5. Memória RAM de 2GB
6. Tamanho de tela mínimo de 9 e máximo de 12 Polegadas na diagonal
7. Tela com touchscreen capacitivo e multitouch
8. Resolução de 768x1024 pixel, 16 milhões de cores
9. Câmera traseira com 5 Mp e câmera frontal de 1,2 Mp
10. Conectividade: Wi-fi (802.11a/b/g/n), roteador wi-fi, Bluetooth, conexão com pc via USB
11. Peso máximo de 500 gramas
12. Acessórios: fone de ouvido, carregador bivolt, manual de instruções de uso do aparelho em português
13. Bateria de 4000 mAh.
14. **Funcionalidades: Vibração, Viva voz, Discagem Rápida, Conferência, Registro de chamadas discadas/recebidas/não atendidas, bloqueio do uso de dados, modo avião, Chamada em Espera, Player de Música e Vídeo, Browser com suporte a html/HTML5, Envio de SMS e MMS, Predição de texto, calculadora, agenda de compromissos, calendário, alarme/despertador, Proteção de Tela e Acesso ao tablet por senha, Suporte a conta de e-mail, permitir a visualização de documentos. VERIFICAR CHAMADAS DE VOZ**

Nossas considerações:

Oferecemos os seguintes modelos de Tablets em nosso portfólio:

- 1) Samsung Galaxy Tab A 9,7" (P555)
- 2) Samsung Galaxy Tab S 10,5" (T805)
- 3) Sony Xperia Z2 10" (SGP551)

Desde que cumpridas as exigências e especificações técnicas, independe do modelo ou fabricante, o serviço será prestado.

Conforme informações constantes no documento de Edital, o Tablet receberá somente serviços de dados, não incluindo de voz (ex: Item 8 - subitem 2.8).

Desta forma, não há razões para que o modelo do tablet tenha como requisito mandatório a capacidade de realizar chamadas de voz. Sendo assim, pedimos a retirada desse item.

Resposta: corrigido.

24. APARELHO TIPO MODEM 4G USB

1. Fornecimento de modem USB 3G quadriband (850/900/1800/1900 Mhz) e 4G nos padrões autorizados pela ANATEL para transmissão de dados para acesso sem fio à internet
2. Interface gráfica de fácil configuração e entendimento



3. Compatibilidade com Sistema Operacional Ubuntu versão 16.4 e Microsoft Windows XP, Vista, 7, 8 e 10
4. Todos os acessórios necessários ao perfeito funcionamento da solução deverão ser fornecidos pela CONTRATADA sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
5. Os modems deverão ser fornecidos em regime de comodato, devendo apresentar compatibilidade tecnológica com a rede e os serviços prestados pela operadora.
6. Modem com antena embutida
7. Deverão ser fornecidos os acessórios necessários ao pleno funcionamento dos Modems, incluindo software de instalação e manual do usuário.
8. Possuir porta USB 2.0

Nossas considerações:

Para o atendimento desse item, solicitamos nos informar quantos equipamentos deverão ter suporte ao Ubuntu?

Solicitamos que o requerimento mínimo de versão seja Linux Ubuntu abaixo de 14.04, 13.10, 13.04 e 12.04

Caso contrário não há equipamento que atenda neste momento com garantias de 100% de compatibilidade.

Resposta: ajustado no edital para que a operadora possa fornecer uma solução que atenda a necessidade do usuário.