



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:

1. Requisitos da Solução de Tecnologia da Informação

Prevê o item:

*Requisitos de Negócio - Necessidade 1 – Item 2: Entrega dos serviços de telefonia móvel e telefonia fixa com **entroncamento digital E1 e IP (este último aonde houver disponibilidade e solicitação do contratante)**, em pleno funcionamento em equivalência a necessidade do órgão.*

E Expansão da rede VOIP da INFOVIA e a integração de novos órgãos e entidades da Administração Pública Federal nesta tecnologia (somente em Brasília).

Entendemos que será entregue os serviços de entroncamento IP (SIP) somente na rede INFOVIA (SERPRO) em Brasília.

Nas localidades do DF e demais UF'S serão entregues TDM (ISDN ou R2D) de acordo com a disponibilidade de tecnologia de cada órgão que irá aderir a Ata de Registro de Preços e conforme a necessidade da contratada e solicitação do cliente.

Este entendimento faz-se diante das análises do TR e conclusão que a real necessidade da tecnologia IP é de suma importância somente para o caso do DF na interligação com a INFOVIA. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: sim.

2. Da entrega, instalação e avaliação

Prevê o item:

STFC

Item 1.1

O item 1 – Informa que a CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias, tanto em sua rede quanto nas redes das Operadoras de Telefonia Pública, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de interceptação de chamadas.

No máximo de 60 (sessenta) dias corridos a contar da data de assinatura do contrato, devendo a entrega ser informada com, no mínimo, 5 (cinco) dias corridos de antecedência.

Devido à complexidade técnica da solução solicitada pelo CONTRATANTE, e por se tratar de serviços novos haverá a necessidade implantação de projeto, uma vez que tal



serviço implementará projeto de infraestrutura para serem atendidos, solicitamos uma flexibilização do prazo de instalação da seguinte forma:

Prazo de ativação de até 90 dias. Contados após a disponibilização por parte da contratante, dos requisitos mínimos de infraestrutura exigidos, quando for o caso, a serem indicados pela CONTRATADA.

Vale ressaltar que um prazo muito curto, por se tratar de um serviço novo e complexo, poderá estar beneficiando um possível concorrente que já possui sua rede de infraestrutura instalada nos locais de entrega e atendendo a licitante, aferindo assim o princípio da competitividade nos termos do art. 3º, § 1, Incisos I e II da lei 8666/93.

Assim, por se tratar de um serviço customizado projetado exclusivamente para atender as necessidades deste órgão e os demais que irão aderir a ata, o mais Prudente seria estipular um maior prazo para entrega e ativação do circuito a fim de possibilitar um projeto bem elaborado e garantir a ampla concorrência entre as operadoras, além de garantir a boa relação entre contratante e contratada. Nossa solicitação será atendida?

Resposta: entendemos que o prazo estipulado é suficiente. Caso a operadora tenha outras necessidades deverá negociar diretamente com o órgão.

3. *Item 1.2*

O item 2 - Alterações de características técnicas decorrentes de alterações nas Centrais Telefônicas, nas Características de Conectividade, ou em outros fatores que impliquem em reconfiguração de recursos por parte da CONTRATADA.

Serão efetivadas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE.

Entendemos que para ampliar a competitividade e participação no certame e proporcionar preço mais vantajoso para essa Administração, faz-se necessário o aumento do prazo de alterações nas Centrais telefônicas e possíveis reconfigurações, de forma a garantir a perfeita entrega em prazo exequível, conforme prática de mercado. Sendo assim, solicitamos que este prazo especificado no edital seja alterado para 30 (trinta) dias úteis. Nossa solicitação será acatada?

Resposta: entendemos que para o tipo de solicitação o prazo é perfeitamente exequível.

4. SMP

Item 1.3

O item 6 - Entrega dos aparelhos em comodato conforme contrato.

Serão efetivadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE.

A alínea “k” item 10 característica do serviço de telefonia móvel pessoal refere – se a: A Contratada deverá entregar no prazo máximo de 30 dias, no mínimo 50% da quantidade solicitada em Contrato e no mínimo 25% nos 120 dias subsequentes.

Entendemos que para ampliar a competitividade e participação no certame e proporcionar preço mais vantajoso para essa Administração, faz-se necessário que haja uma possível flexibilidade no prazo de fornecimento e ativação especificado no edital, de forma a garantir a perfeita entrega em prazo exequível, conforme prática de mercado.



Esclarecemos que este fornecimento envolve diversos processos internos e análises de diferentes áreas da Contratada, bem como a verificação do estoque de equipamentos e eventual solicitação junto ao fabricante, além do devido envio para o endereço da Contratante, fato que pode impactar diretamente no prazo dependendo da localidade uma vez que esta entrega é feita normalmente pelos Correios.

Sendo assim, solicitamos que haja a possibilidade de eventual prorrogação por igual período deste prazo especificado no edital, fato que será devidamente justificado e negociado entre as partes. Nossa solicitação será acatada?

Resposta: Será ajustado o TR para os seguintes termos:

Serão efetivadas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para as capitais dos estados e de 45(quarenta e cinco) dias para as demais localidades a contar da solicitação da CONTRATANTE.

5. Requisitos de experiência profissional/formação – SLA - STFC

Prevê o item:

De metodologia de trabalho

*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.*

Entendemos sobre a importância de garantir a alta disponibilidade dos serviços solicitados, entretanto fazer tal exigência onera desnecessariamente o projeto para atender tal critério de altíssima disponibilidade. Nesses casos é necessário prover soluções com redundância e tal solução reduz drasticamente a competitividade, além de onerar o orçamento previsto no projeto, pois existem grandes investimentos com obras civis para atender uma dupla abordagem com os critérios citados.

Uma comum pratica de mercado é exigir uma disponibilidade de 99,4%. Salienta-se que o objetivo da Administração Pública ao elaborar uma licitação é obter uma proposta mais vantajosa observando a máxima competitividade possível entre os interessados, principalmente, à luz do direito em preservar o Princípio da Competitividade conforme expressamente previsto no artigo 3º, §1º, I da Lei 8.666/93.

Diante do exposto, para garantir a participação e competitividade no certame solicitamos que a disponibilidade solicitada seja de 99,4% para os serviços de STFC.

Nossa solicitação será atendida?

Resposta: de acordo.

6. Requisitos de experiência profissional/formação – Prazo de Reparo

De metodologia de trabalho (continuação)

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.



Diante disso, é mister trazer à baila a Resolução nº 605/2012, que estabelece o Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC – RGQ/STFC, *in verbis*:

“Art. 22. O atendimento das solicitações de reparo de acessos individuais deve se dar, no mínimo, em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, nos seguintes prazos a partir da solicitação pelo usuário:

I - até 24 (vinte e quatro) horas para a classe de assinantes residenciais (inclusive assinantes Aice);

II - até 8 (oito) horas para a classe de assinantes não residenciais; e

III - até 2 (duas) horas para os prestadores de serviços de utilidade pública, de Prontos-Socorros e de Postos de Saúde.” (grifo nosso)

Portanto, é patente que o período de reparo previsto no instrumento convocatório está em desacordo com o período estabelecido na Resolução nº 605/2012, posto que essa determina que o atendimento de reparo deve se dar em até 8 (oito) horas para o STFC, contadas da solicitação, para a classe de assinantes não residenciais.

Ante o exposto, requer a alteração deste item de forma que o período de reparo seja de até 8 (oito) horas, contadas da solicitação, nos termos das determinações do Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC – RGQ/STFC, aprovado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

Quanto ao índice de disponibilidade do serviço, solicitamos que este seja alterado para 99,3% que o índice praticado no mercado, além de ser compatível com o prazo de reparo estipulado pela ANATEL, que é de 8 horas. Nossa solicitação será atendida?

Resposta: de acordo.

7. Características do Serviço de Telefonia Móvel Pessoal

O item 10 alínea “a” – refere –se a: Para a facilidade de roaming internacional nos países onde não houver condições técnicas de uso dos aparelhos adquiridos neste certame, a CONTRATADA deverá fornecer, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, contados da solicitação, aparelhos (kits) específicos compatíveis com a tecnologia da região a ser visitada.

Com relação ao item acima, é válido ressaltar que as operadoras de mobilidade prestam tão-somente o serviço SMP. As exigências editalícias a respeito de aparelhos (kits) específicos compatíveis com a tecnologia da região a ser visitada são obrigações dos fabricantes, portanto não temos como atender esse requisito, uma vez que envolve um acessório que somente o fabricante pode entregar. Ademais, os aparelhos adquiridos pelas operadoras para atender o requisito de comodato já vêm com o kit padrão enviados pelo fabricante.

Portanto, solicitamos que esse item seja retirado para que todas as operadoras possam participar do certame com as mesmas condições e de maneira assertiva na escolha dos aparelhos, mesmo porque não há previsibilidade de orçamento para dimensionar/quantificar dentro dos custos do projeto o valor real que tal exigência oneraria à contratada. Nossa solicitação será acatada?

Resposta: de acordo.



8. Quanto ao roaming Internacional – Tarifa Flet

Salientamos que os serviços internacionais são muito complexos de serem precificados, pois cada país tem uma tarifa diferente, cada país tem um acordo de interconexão diferente e cada operadora aplica de uma forma diferente os seus preços, o que impede a taxar valores únicos para as tarifas. Estas variam muito de país para país além de caber às operadoras brasileiras o ônus de remunerar as operadoras do exterior, que são valores já pré-fixados.

Diante do exposto, entendemos que as operadoras poderão oferecer as tarifas de acordo com cada país e que não será necessário o fornecimento de tarifa flet. Nosso entendimento esta correto?

Resposta: o roaming internacional será pago conforme o uso, baseado nas tarifas das operadoras e valores das operadoras locais no exterior.

9. Troca de aparelhos no prazo de 24 meses

A Alínea “I” refere-se a: Os equipamentos a serem entregues deverão operar na última tecnologia comercializada pela empresa na área local.

A Alínea “J” refere-se a: A empresa deverá trocar os aparelhos se solicitados pela contratante, quando da renovação por mais 24 meses. Nos casos em que o prazo de renovação seja inferior a 24 meses, a empresa terá obrigatoriedade de trocar somente 40% de cada tipo dos aparelhos fornecidos.

Considerando que vigorará a troca de aparelhos em um prazo de 24 (vinte e quatro) meses e ainda que os equipamentos que serão disponibilizados de acordo com as especificações do termo de referencia, informamos que estes equipamentos serão novos e modernos. Porém, depois de decorrido o prazo de 24 meses e em virtude de atualizações tecnológicas constantes, informamos que haverá aparelhos com alto padrão de tecnologia no mercado, o que aumentará substancialmente os custos do projeto e, conseqüentemente, refletirá em uma maior custo do serviço a ser pago pela Contratante. Os aparelhos a serem entregues após o período de 24 meses deverão ser compatíveis com os modelos e tecnologias e valores compatíveis com os fornecidos no início do contrato. Nosso entendimento esta correto?

Resposta: os equipamentos a serem instalados pela operadora deverão atender as especificações definidas no TR.

10. Garantias de Inspeção e diligencias

A CONTRATANTE reserva-se o direito de realizar inspeções e diligências a qualquer momento a fim de avaliar a efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA.

É sabido que cabe á contratante ter total conhecimento da contratação dos serviços licitados e do andamento das instalações/ manutenções dos serviços. No entanto, torna-se vago o item acima quando há referencia a possíveis diligencias para avaliação dos serviços, sem mencionar como elas serão tratadas ou feitas, bem como se serão por meio de documentos comprobatórios ou visitas *in loco*.

Desta forma, cabe á empresa licitante, detentora do contrato, deixar expresso claramente como se dará as diligencias do contrato, a fim de garantir por parte da contratada total conhecimento das exigências pós editalicias. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: a contratante definirá quando da assinatura do contrato.



11. Faturas

O item 28.8. Do termo de referencia - Em caso de subcontratação ou consórcio, os serviços prestados deverão ser cobrados em fatura única pela empresa-líder, e realizado em pagamento único pela CONTRATANTE para cada contrato assinado, ou em separado, a critério do CONTRATANTE.

Independentemente da formatação da planilha de preços referenciada no edital, entende-se que poderá a empresa ganhadora do certame emitir faturas independentes, sejam elas de empresas consorciadas ou não, desde que a soma das faturas componha o preço final licitado. Nossa solicitação será atendida?

Resposta: As faturas somente poderão ser emitidas pelas empresas participantes do consórcio e, Sim, poderá ser emitida mais de uma fatura para o mesmo contrato.

12. Entrega de faturas separadas (Operadora x Consorciada – aparelhos)

Entendemos que poderá ser entregue ao cliente faturas independentes (separadas) emitidas por cada responsável pela prestação de serviços. Exemplo poderá ser visto abaixo, com as seguintes especificações:

Ex: Cobrança em duas faturas (separadas)

- Fatura da móvel com os valores pertinentes ao serviço móvel (empresa líder);
- Fatura com os valores pertinentes aos serviços referentes aos aparelhos em comodato (consorciada). Nosso entendimento esta correto?

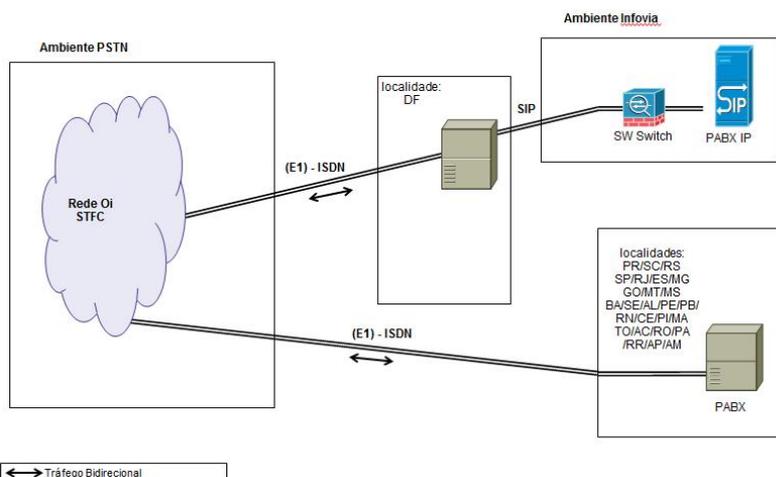
Resposta: correto.

13. Quanto ao atendimento em SIP ou E1 ISDN

No termo de referencia há obrigatoriedade de atendimento do acesso IP (SIP) somente para a conectividade com a INFOVIA. Nos demais sites, inclusive o DF quando houver necessidade de acesso à rede STFC, conforme topologia abaixo, o atendimento poderá ser realizado por meio de tecnologia TDM (E1 – ISDN).

Abaixo segue topologia que descreve a solução explicada no projeto, no qual solicitamos que seja validada por parte da contratante. Caso haja algum entendimento distinto do descrito, solicitamos que seja demonstrada nova topologia para entendimento único entre as proponentes participantes.

Nosso entendimento está correto?



↔ Tráfego Bidirecional

Resposta: os links SIP deverão ser instalados nos endereços do SERPRO em Brasília. As demais localidades em Brasília deverão ser ISDN. Nos demais locais, poderá ser a melhor tecnologia disponível na localidade.

14. Fornecimento de equipamentos

O entroncamento de saída será efetivado através de conexões em **02 (dois) Switches Gigabit Ethernet** em cada localidade, no padrão IP (IETF RFC 791) via protocolo SIP (IETF RFC 3261). Para tanto, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipamentos necessários para conexão nas instalações do SERPRO. Caso a CONTRATADA não esteja apta a receber o tráfego de saída diretamente em IP, a mesma poderá alocar equipamentos do tipo gateway em cada uma das duas localidades para a conversão do tráfego de IP para ISDN, no prazo estipulado para ativação dos serviços, mas sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

O intuito da licitação é a busca de melhores preços através da concorrência. Esclarecemos ainda que a opção do administrador em não deixar claro os equipamentos que serão então necessários tende a reduzir à competitividade, trazendo ônus à administração e impedindo que as licitantes forneçam melhores preços.

Assim, solicitamos encarecidamente o detalhamento de todos os equipamentos necessários para conexões informando no item 9.3 alínea c. Nossa solicitação será atendida?

Resposta: os equipamentos deverão ser entregues pela contratada e esta deverá definir os equipamentos que deverão atender as conexões.

15. Estimativa de tráfego por UF

Solicitamos que o MP informe uma estimativa em minutos do tráfego por UF. Essa informação é de grande valia para as PROPONENTES, uma vez que permite obter um maior conhecimento do perfil de tráfego do MP. Conhecendo melhor o perfil de tráfego por UF, será possível mitigar riscos do negócio e assim permitir maior competitividade no certame, que certamente resultará em menores preços à administração pública.

Nossa solicitação será atendida?



Resposta: Será disponibilizado após análise das demandas apresentadas pelos órgãos

16. Quanto ao Consorcio - Garantias

No caso de haver garantias junto ao cliente, estas devem ser consideradas de forma separada entre as empresas envolvidas no consorcio.

Cada empresa deverá ser responsável pelas garantias de seu serviço prestado. A consorciada - pelos serviços referentes à contratação de aparelhos / a Empresa Líder - serviço móveis e STFC. Caso haja inadimplência com a fatura referente aos serviços de uma dada consorciada, esta empresa participante do consórcio poderá efetuar a cobrança diretamente com a contratante? Nossa solicitação será acatada?

Resposta: O consórcio, nos moldes do art. 33 da Lei 8.666/93, prevê obrigações para os futuros consorciados, bem como as responsabilidades de cada um, tudo isso devidamente previsto no termo de constituição de consórcio, não se afastando a solidariedade entre os participantes. No caso de cobrança da fatura em situação de eventual atraso, caberá a empresa líder, que geralmente é nomeada para discutir questões administrativas, o ato da cobrança.

17. Sugestão de Cenário 2

Conforme mencionado no edital, há a possibilidade de ser sugerida a distribuição dos lotes do certame. Neste sentido, sugerimos o cenário 2 para composição dos lotes. Solicitamos ainda a possibilidade de retirada do código 61 do item 9, por se tratar de uma área conurbada e considerada região de entorno do DF, permanecendo especificamente neste item apenas os códigos 62 e 64.

Desta forma, apenas o item 8 abrangeria o código 61 como um todo, ficando a cargo do lote de GO assumir os DDDs 62 e 64.

Nossa solicitação será acatada? Lembramos ainda que a composição dos lotes conforme modelo “cenário 2” é o que garante maior participação das empresas interessadas, bem como maior competitividade no certame.

Resposta: Os lotes serão definidos após a apuração da manifestação de todos os partícipes da IRP.

18. Quanto às faturas - continuação

C) Requisitos de experiência profissional/formação

De metodologia de trabalho

A versão em papel das faturas deve apresentar o detalhamento das chamadas por ramal ou linha, com quebra de página, ou seja, o início do detalhamento de um novo ramal ou linha deve ser feito sempre em uma nova página.

Informamos à contratante que tal exigência é considerada desnecessária e que impacta diretamente a participação de empresas interessadas no certame. Restringir a fatura para um dado tipo específico traz graves complicações à empresa vencedora, podendo ser um problema futuro no recebimento/ pagamento dos serviços prestados. Informamos ainda que há a possibilidade da fatura ser emitida por ramal, que entendemos ser uma necessidade primária para algumas entidades, porém exigir que estes ramais/ linhas



estejam em paginas distintas em nada influencia na informação final que contratante necessita. Tal exigência impacta operacionalmente a empresa vencedora e informamos ser de extrema dificuldade imprimir ou mostrar ramais pagina a pagina. Desta forma, solicitamos que seja retificado o item ou que seja acatada a nossa solicitação. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: esta exigência deverá ser mantida por solicitação dos participantes da IRP e poderá ser suprimida a critérios destes.

19. Quanto à franquia de voz – item 10, alíneas h e i

Prevê o item:

h) A franquia de voz dos itens contratados serão somadas por contrato e Código Nacional, e o órgão contratante pagara somente os minutos que excederem a soma total das franquias de minutos contratados. O chip avulso referido no item 2.11 NAO usufruirá desta soma de franquias.

i) As franquias de dados solicitadas em cada contrato serão somadas, por Código Nacional, e o órgão pagara somente a quantidade de gigabytes adicionais caso o consumo global ultrapasse o valor total das franquias contratadas. O chip avulso referido no item 2.11 NAO usufruirá desta soma de franquias.

Informamos à empresa contratante que os serviços de entroncamento digital não são dotados de franquia, cabendo este conceito estritamente aos casos de linha não residenciais (NRES), que não fazem do escopo deste projeto. Neste interim, informamos então que tal exigência não faz parte do objeto licitado. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: este item se refere somente ao serviço SMP.

20. Quanto ao item 10.2

10.2 - SERVIÇO DE GERENCIAMENTO

a) A CONTRATADA devera disponibilizar um Portal Web de acesso via Internet que permitira a CONTRATANTE efetuar a gestao e controle de todas as suas linhas CONTRATADAS. Este portal devera ter, no minimo, as seguintes funcionalidades:

- *definir o perfil de utilizacao de cada linha; agrupar as linhas em centros de custos e departamentos.*
- *o acesso ao portal devera ser realizado mediante login com uso de senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso as facilidades da ferramenta.*
- *disponibilizar no minimo um perfil de acesso para o gestor do contrato.*
- *permitir que a CONTRATANTE realize solicitacoes de:*
 - *acompanhamento do uso diario das linhas:*
 - *por horario / calendario*
 - *por tipo de destino: local, interurbano, fixo e etc*
 - *numero chamado (lista negra / lista branca)*
 - *limite de minutos por linha, departamento ou centro de custo*
 - *cadastramento de ate tres gestores para acesso ao sistema*



Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão
Secretaria de Gestão
Central de Compras

Entendemos que o item acima especificado faz alusão somente aos serviços de SMP. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: correto.