



MINISTÉRIO DAS MULHERES, DA IGUALDADE RACIAL E DOS DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA ESPECIAL DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS
COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

ESCLARECIMENTOS REFERENTES AO PREGÃO Nº 01/2016

Pergunta 01: PRAZO DE ATIVAÇÃO

“5.1.1. No prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá ativar os feixes E1, com 30 (trinta) canais cada, com protocolo R2, para entrega das chamadas de utilidade pública no PABX do Disque Direitos Humanos.”

De acordo com os requisitos do edital, no qual a Contratante solicita que os serviços sejam disponibilizados via fibra óptica, além da própria portabilidade numérica, solicitamos que o prazo de ativação dos serviços seja de até 75 dias.

Para justificar tal solicitação, esclarecemos para a Contratante que, para passagem de fibra óptica, seja a passagem subterrânea ou aérea, é necessário que a operadora obtenha permissão para tal, seja junto a Prefeitura ou junto a concessionária que usufrui do espaço, levando aproximadamente 20 dias. Somando-se a esse prazo, há o próprio período de passagem da fibra óptica, levando, aproximadamente, mais 20 dias. Dentre essas ações, há outras inerentes e dependentes destas descritas, que irão fazer com que o período de ativação do serviço seja de aproximadamente 70 dias. Ainda não podemos esquecer que, somente a portabilidade, exige 7 dias úteis para que seja realizada com sucesso, e temos ainda que alertar a Contratante que a portabilidade não é uma ação que depende única e exclusivamente da futura Contratada, ou seja, a atual detentora dos números troncos (atual operadora que presta os serviços à Contratada) tem influência direta na execução da portabilidade, e se houver atraso provocado pela atual prestadora, dificilmente o prazo de 7 dias úteis virá a ser cumprido.

Outro ponto, não menos importante que nos sentimos obrigados a alertar a Contratante, é quanto a participação de outras operadores no certame. A regra como está escrita hoje, solicitando 10 dias para ativação do serviço, é de todo inexequível para qualquer operadora que não seja a atual prestadora dos serviços. Mantendo-se desta forma os termos deste edital, fatalmente haverá outras empresas participantes do certame, o que vem afetar fortemente a Administração Pública no que tange a busca incessante de contratar serviços com a melhor vantagem financeira para esta. Sendo assim, solicitamos, novamente, que o prazo de entrega dos serviços seja de até 75 dias.

Será atendida nossa solicitação?

Resposta 01:

A solicitação será atendida parcialmente. Informamos que será lançado Aviso no site comprasgovernamentais retificando o item.

ERRATA: *“5.1.1. No prazo de 45 (quarenta e cinco) dias após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá ativar os feixes E1, com 30 (trinta) canais cada, com protocolo R2, para entrega das chamadas de utilidade pública no PABX do Disque Direitos Humanos”.*



MINISTÉRIO DAS MULHERES, DA IGUALDADE RACIAL E DOS DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA ESPECIAL DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS
COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

A mudança no item 5.1.1, automaticamente acarretará a mudança no item 7.1:

ERRATA: “7.1. A execução dos serviços será iniciada em 45 dias, improrrogáveis, contados da assinatura contratual”.

Pergunta 02: PRAZO DE ATIVAÇÃO

“9.31. Zelar pela perfeita execução dos serviços, devendo as falhas que porventura venham a ocorrer serem sanadas em até 02 (duas) horas da identificação do problema.”

Solicitamos que o prazo para reparo seja de até 6 horas, visto as dificuldade de atendimento em um prazo tão curto, onde muitas das vezes envolve deslocamento do técnico até o ambiente da Contratante, além de que o reparo em si pode-se, por muitas vezes, mostrar-se complexo, tornando assim o prazo de 2 horas inexecutável.

Será atendida nossa solicitação?

Resposta 02:

A solicitação não será atendida. Segundo a análise da área técnica, a propositura de 06 horas não é razoável, tendo em vista ser o Disque Direitos Humanos - Disque 100, um serviço de utilidade pública, com caráter por vezes emergencial, e a sua descontinuidade por prazo superior a 2 horas, pode acarretar para algumas situações, até risco de morte. Igualmente outros contratos estabelecidos, em coincidente serviço, a exemplo do Ligue 180 (Secretaria de Política para as Mulheres), também expõe prazo máximo de 2 horas, para que falhas ocasionadas sejam sanadas neste período, o que entendemos plenamente possível.

Pergunta 03: LOCAL DE ATIVAÇÃO DOS SERVIÇOS

“4.1.1. Os serviços serão executados nas dependências da empresa terceirizada contratada por este Ministério das Mulheres, da Igualdade Racial e dos Direitos Humanos, para prestar os serviços de teleatendimento do Disque Direitos Humanos, que estará situada em uma das capitais brasileiras.

4.1.2. Os serviços poderão ser prestados em mais de uma unidade ativa para assegurar as medidas de contingência necessárias para a execução ininterrupta das demandas do Disque Direitos Humanos. Essas unidades poderão estar localizadas em Unidades Federativas distintas”

Solicitamos que a Contratante informe o endereço de ativação dos serviços para que seja feito o estudo prévio de viabilidade a fim de levantar custos que envolve a ativação do serviço assim como a própria viabilidade técnica em si, a fim de garantir que a Contratada poderá cumprir com todos os requisitos técnicos do edital.

Será atendida nossa solicitação?



MINISTÉRIO DAS MULHERES, DA IGUALDADE RACIAL E DOS DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA ESPECIAL DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS
COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Resposta 03:

Solicitação atendida. Informamos que o endereço de ativação dos serviços atualmente está localizado na Cidade de Salvador, na Avenida Tancredo Neves, 1.672, Edifício Catabas Empresarial, 2º andar, Caminho das Árvores - Salvador/BA.

A contratada deverá se adequar a possíveis e eventuais mudanças de endereço, para execução em qualquer Unidade da Federação, em caso de necessidade de medidas de contingências, conforme item 4.1.2 do Termo de Referência, Anexo I do Edital.

Pergunta 04:

“9.15. Os relatórios deverão ser disponibilizados em site na Internet com acesso restrito via usuário e senha; Os dados gerados deverão ser disponibilizados, via relatório, em no máximo 24h (delay).”

Solicitamos que a disponibilização dos relatórios possa ser feita a cada 30 dias, imediatamente após o fechamento contábil da fatura mensal.

Será atendida nossa solicitação?

Resposta 04:

A solicitação será atendida. Informamos que será lançado Aviso no site comprasgovernamentais retificando o item.

ERRATA: *“9.15. Os relatórios deverão ser disponibilizados em site na Internet com acesso restrito via usuário e senha; Os dados gerados deverão ser disponibilizados, via relatório, a cada 30 dias, imediatamente após o fechamento contábil da fatura mensal.”*

Pergunta 05:

“No Anexo I, Termo de Referência, o subitem 5.1.1 diz: “*No prazo de 10 (dez) dias após a assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá ativar os feixes E1, com 30 (trinta) canais cada, com protocolo R2, para entrega das chamadas de utilidade pública no PABX do Disque Direitos Humanos.*” Referente à ativação dos feixes digitais E1, entendemos que o Centro de Atendimento do Serviço Disque 100, inicialmente, permanecerá na cidade de Salvador/BA. Nossa entendimento está correto?”

Resposta 05:

Sim, o entendimento está correto. Endereço: Avenida Tancredo Neves, 1.672, Edifício Catabas Empresarial, 2º andar, Caminho das Árvores - Salvador/BA. Ainda, conforme aponta item 4.1.2, a contratada deverá se adequar a possíveis e eventuais mudanças de endereço, para execução em qualquer Unidade da Federação, em caso de necessidade de medidas de contingências.



MINISTÉRIO DAS MULHERES, DA IGUALDADE RACIAL E DOS DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA ESPECIAL DE DIREITOS HUMANOS
SECRETARIA DE GESTÃO DA POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS
COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Pergunta 06:

“No Anexo I, Termo de Referência, o subitem 9.24 diz: “*Praticar, às suas expensas, a manutenção mensal dos links disponibilizados para os serviços contratados. Quando houver necessidade de mudança física dos links, a CONTRATADA poderá cobrar pelo referido serviço o valor fixado no item taxa de instalação.*” Entendemos que para mudança de endereço e ativação de novos feixes digitais, o prazo de ativação será de até 30 (trinta) dias após formalização da solicitação. Este prazo considera o tempo necessário para construção e configuração dos novos acessos. Nossa entendimento está correto?”

Resposta 06:

O entendimento deve se dar equivalentemente ao “Aviso nº 01 – referente ao pregão 01/2016”, que altera o item 5.1.1. Assim, para mudança de endereço e ativação de novos feixes digitais, o prazo será de até 45 (quarenta e cinco) dias após formalização da solicitação.

Pergunta 07:

“No Termo de Referência, Anexo I – B, Modelos de Relatórios, subitem 1.2, temos: “*Filtros: a) Intervalo data (hora, dia, mês e ano); b) Região de Origem da chamada; (região, estado e município); c) Geração do arquivo em CSV para download.*” No item subitem 1.3, temos: “*Agrupamento para apresentação de resultados: a) Região e unidade federativa; b) Hora, dia, mês e ano; c) Geração de arquivo CSV para download.*” Entendemos que para os filtros “intervalo data” e “região de origem da chamada”, as possibilidades de consulta por dia, mês e ano, com o horário sendo informado nestas opções, bem como consulta apenas por UF são suficientes para a análise do serviço contratado. Nossa entendimento está correto?”.

Resposta 07:

Em parte, o entendimento está correto. As possibilidades de consulta por dia, mês e ano, com o horário sendo informado nestas opções, são suficientes, no entanto, apenas por UF não são suficientes para a análise do serviço contratado. Há a necessidade do filtro também por município. Insta apontar que no “Aviso nº 01 – referente ao pregão 01/2016” há alteração do item 9.15, que trata sobre a periodicidade dos relatórios.

JOCICARLA DA SILVA LUCENA
Pregoeira