



**SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL  
MJ - DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL  
COORDENAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS**

Brasília–DF, 29 de junho de 2011.

Seguem abaixo as respostas e o conteúdo do pedido de esclarecimentos realizado pela empresa **TIM S/A**. Ressalta-se que as respostas emitidas por esta Administração, por meio da Divisão de Telecomunicação desta Coordenação, encontram-se em destaque e precedidas pela palavra “RESPOSTA”.

**TIM S/A**

**Assunto:** questionamentos pregão 2/2011

Senhores

Com o intuito de participarmos do certame em referência seguem abaixo questionamentos.

**Questionamento 1**

Com relação ao sub.item 8.6. “A CONTRATADA deverá manter Central de Atendimento (telefônico – 0800 – e pela Internet) operando 24 horas por dia durante sete dias da semana, sendo que durante o horário das 8 às 19 horas, deve manter Atendimento Especializado, para prover imediatamente os serviços de mudança de número, substituição de aparelhos, bloqueios, desbloqueios etc.”

Entendemos que solicitações através de e-mail encaminhados à Central de Atendimento da empresas pode ser interpretado como entendimento pela Internet. Está correto nosso entendimento? Caso este não seja o entendimento correto solicitamos maiores esclarecimentos com relação ao termo utilizado.

Além disso deve ser concedido um prazo mínimo de 24 horas para a execução de serviços de mudança de número, substituição de aparelhos e mesmo para os serviços de bloqueios, desbloqueios pois estas ações dependem de sistemas. Com relação especificamente à substituição dos aparelhos é necessário embasamento mínimo e motivação ex. Boletim de Ocorrência no caso de roubo ou furto.

**RESPOSTA:**

**O serviço de atendimento por intermédio da Internet compreende serviço de e-mail pertinente à Central de Atendimento da contratada, como também disponibilização de Portal de Serviços Web, conforme item 5.10 e subitens do Termo de Referência.**

**No que diz respeito aos prazos mínimos, o atendimento da solicitação e o comando a ser dado no sistema da operadora deve ser imediato, entretanto o prazo para a efetiva execução da solicitação pode variar de**

24h a 72h, dependendo da atividade. O prazo para a substituição de aparelhos está contemplado no subitem 18.1.1.3. “Em qualquer caso a empresa substituirá o aparelho no prazo máximo de 5 dias a partir da data do registro de bloqueio, ocasião em que desbloqueará os serviços no aparelho substituído.”

Quanto a exigência de motivação expressa para os casos de extravio por roubo ou furto, tal mister está contemplado no item 18 e seus subitens 18.1; 18.1.1 e 18.1.1.1. do Termo de Referência a saber:

**“...18 DO ROUBO, FURTO OU EXTRAVIO DO APARELHO**

**18.1 Na hipótese de perda, furto ou roubo de qualquer equipamento, ou qualquer outro motivo, a CONTRATANTE, através do fiscal do contrato, comunicará imediatamente o fato à CONTRATADA, a qual deverá suspender temporariamente o serviço prestado, não sendo lançados na fatura os valores dos serviços correspondentes enquanto suspensos.**

**18.1.1 A CONTRATANTE deverá encaminhar à CONTRATADA, pedido de suspensão temporária do equipamento, acompanhada do boletim de ocorrência, nos casos de furto e/ou roubo.**

**18.1.1.1. Caberá à CONTRATADA substituir, sem ônus, qualquer aparelho móvel que for objeto de furto ou roubo, desde que seja apresentado o boletim de ocorrência relatando os fatos. ...”**

**Questionamento 2**

Com relação ao subitem 5.10.3. que trata de disponibilização de um Portal de Serviços Web (Portal), “Permitir a Contratante as seguintes solicitações: Novos acessos (kits); cancelamento de acessos e/ou serviços; bloqueio de acessos e/ou serviços; ativação de novos serviços; fornecimento e/ou Substituição de equipamentos (Sim Card, Aparelhos móveis e Modem);”

Solicitamos a exclusão deste item uma vez que não é viável a solicitação de novos acessos ou serviços e solicitação ou substituição de equipamentos (Sim Card, Aparelhos móveis e Modem) diretamente através de portal uma vez que estes serviços exigem uma interação mínima com a CONTRATADA. Para a solicitação de novos acessos ou serviços é necessária a negociação comercial prévia obedecendo os preceitos da Lei 8666, para a solicitação ou substituição de equipamentos (Sim Card, Aparelhos móveis e Modem) é preciso haver motivação (ex. Boletim de Ocorrência no caso de roubo ou furto).

Nossa solicitação será acatada?

**RESPOSTA:**

**Como dito anteriormente, o e-mail é um dos itens compreendidos pelo Portal de Serviços WEB e é uma ferramenta oficial na comunicação entre a Contratante e a Contratada. Portanto o e-mail será um dos meios de**

comunicação oficial entre as partes e as diversas solicitações poderão ser realizadas por essa ferramenta. Para melhor entendimento é importante destacar que a solicitação pela Contratante de equipamentos e serviços sempre estará relacionada ao objeto contratado, em termos quantitativos e qualitativos. E quando a solicitação não puder ser atendida por indisponibilidade de equipamentos, conforme a limitação dos quantitativos, a Administração respeitará os preceitos da Lei nº 8.666/93 para a prestação do serviço pela Contratada.

**Considerando o exposto, a Administração não acata a solicitação.**

### **Questionamento 3**

Com relação ao subitem 18.1.1.1. “Caberá à CONTRATADA substituir, sem ônus, qualquer aparelho móvel que for objeto de furto ou roubo, desde que seja apresentado o boletim de ocorrência relatando os fatos.”

Solicitamos a alteração do texto do item em referência para: “18.1.1.1. Caberá à CONTRATADA substituir qualquer aparelho móvel que for objeto de furto ou roubo, desde que seja apresentado o boletim de ocorrência relatando os fatos. O DPF arcará com valor referente ao aparelho substituído na fatura subsequente à reposição do aparelho. O valor a ser cobrado deve ser comprovadamente de mercado.”

O motivo da solicitação é que os prestadores dos serviços objeto do edital em referência não são fabricantes de equipamentos e portanto não é possível imputar à CONTRATADA o ônus da reposição dos equipamentos extraviados. Além disso a manutenção desta cláusula impacta diretamente na proposta apresentada uma vez que as empresas participantes do certame deverão levar em consideração a possibilidade de custos de reposição de equipamentos. Pelo cálculo deste fator ser subjetivo, baseando-se apenas em estatísticas, interfere no julgamento das propostas apresentadas ferindo preceito básico da Lei 8666.

Nossa solicitação será acatada?

### **RESPOSTA:**

**Em relação à obrigação da empresa em repor os equipamentos/aparelhos furtados ou roubados, ressalta-se que é o chamado risco do negócio, portanto a operadora participante do processo licitatório deve considerar essa situação para a apresentação dos seus preços na prestação dos serviços. À título de informação, a média histórica dessas ocorrências nos últimos contratos é de 10 (dez) ocorrências a cada doze meses, ressaltando-se que esse dado é apenas estatístico.**

**Assim sendo, o Departamento de Polícia Federal não acata a sugestão de nova redação para o item 18.1.1.1 do Termo de Referência.**

### **Questionamento 4**

Com relação ao subitem 6.3. “A CONTRATADA deverá fornecer, no mínimo, 2 (duas) cópias de todos os manuais de instalação, configuração, operação e manutenção dos equipamentos em língua portuguesa, com apresentação gráfica de boa qualidade, em CD ou DVD.”

Visando obter um maior entendimento sobre a exigência, solicitamos que seja mais detalhado o que seriam os “equipamentos” mencionados no subitem acima.

Nossa solicitação será acatada?

**RESPOSTA:**

**Informa-se que a palavra “equipamentos” na redação do item 6.3 do Termo de Referência diz respeito aos aparelhos telefônicos e aos modems fornecidos para a prestação dos serviços indicados no Edital.**

**A redação do referido item não será alterada.**

**Questionamento 5**

Com relação ao subitem 6.5. “Deverá fazer parte do fornecimento da solução todos os softwares, hardwares e equipamentos, ferramentas e outros materiais, mesmo que não mencionados nominalmente nestas especificações, mas necessários ao perfeito funcionamento e operação da solução.”

Caso a solução não necessite de software, hardware e equipamentos, entendemos que não será necessário os prover.

Está correto nosso entendimento?

**RESPOSTA:**

**O entendimento está correto, desde que a ausência de softwares, hardwares e equipamentos não acarrete nenhum prejuízo na qualidade da prestação dos serviços contratados.**

**Questionamento 6**

Com relação ao subitem 9.5. “A CONTRATADA deverá fornecer, em regime de comodato, os terminais móveis, devidamente habilitados, que deverão ser entregues ao CONTRATANTE, no máximo, 10 (dias) dias após a assinatura do contrato, conforme características mínimas apresentadas abaixo:”, ao subitem 10.1.1 “Até 10(dias), contados a partir da data da assinatura do contrato, para entrega dos aparelhos e ativação dos serviços de voz;” e ao subitem 18.1.1.3 “Em qualquer caso a empresa substituirá o aparelho no prazo máximo de 5 dias a partir da data do registro de bloqueio, ocasião em que desbloqueará os serviços no aparelho substituído.”

Visando viabilizar a participação de uma quantidade maior de licitantes, solicitamos que os prazos acima supracitados sejam alterados para 30 (trinta) dias.

Nossa solicitação será acatada?

**RESPOSTA:**

**No tocante ao prazo de 10 dias após assinatura do Contrato para fornecimento dos equipamentos, a Administração ressalta que esse é o prazo máximo que o DPF admite para o início da prestação dos serviços.**

Quanto ao prazo de 5 dias ressalta-se que pelas peculiaridades do serviço policial, não se pode admitir um prazo maior que 5 dias para a reposição dos aparelhos ou equipamentos relacionados à prestação do SMP. Por conta dessa necessidade é evidente que o DPF executa outras ações para que o seu usuário do SMP não fique um prazo maior do que 5 dias sem o serviço, destacando-se, entre elas, a disponibilidade de equipamentos “back up” para uso em casos de urgência. Assim sendo, os prazos não serão alterados.

#### **Questionamento 7**

Com relação ao subitem 13.17. “A CONTRATANTE poderá, a seu critério, requisitar a troca dos aparelhos, quando da prorrogação do contrato, por outros tecnologicamente atualizados, devendo permanecer, no caso dos aparelhos, o mesmo número, inclusive com a transferência imediata da agenda, sem ônus para o CONTRATANTE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.” E ao subitem 13.19. “Durante o período em que o aparelho móvel originalmente fornecido estiver em reparo, deverá ser fornecido outro aparelho, com o mesmo número de acesso, transferindo imediatamente a agenda respectiva para o novo aparelho, de forma a não gerar interrupção do serviço, sem que isso acarrete qualquer ônus extra para a CONTRATANTE.”

Entendemos que através de uma ferramenta fornecido pela prestadora vencedora, a contratante será a responsável por realizar a transferência de agenda de um aparelho para o outro.

Está correto nosso entendimento?

#### **RESPOSTA:**

**Está correto o entendimento.**

#### **CPL/CTI/DPF**

Comissão Permanente de Licitação  
Coordenação de Tecnologia da Informação  
Departamento de Polícia Federal