

## **Pregão Eletrônico 17/2020**

### **Esclarecimento 01**

(encaminhamento por e-mail no dia 09/11/2020)

"*EDITAL:*

*17.1. Após a publicação da homologação do certame no Diário Oficial da União, o Licitante vencedor será convocado pela Finep, para assinatura da Minuta de Contrato – Anexo V deste Edital, devendo providenciar a sua assinatura, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data da convocação.*

**Questionamento 1:** *Em função do período de pandemia que traz impacto na operação das empresas, solicitamos que o prazo seja de 10 dias úteis. Nossa solicitação será atendida?"*

**Resposta:** Não. O prazo é o constante no edital, sendo passível de prorrogação conforme item 17.1.2.

"*ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA*

*4.2. Os endereços dos escritórios da Finep para instalações de feixes digitais E1 informados são meramente informativos, não impossibilitando a solicitação de ativações e/ou mudança para novos endereços.*

**Questionamento 2:** *Antes de cada instalação é necessário realizar um estudo de viabilidade técnica, que avalie a viabilidade, o prazo de instalação e o investimento necessário. Entendemos que a mudança de endereços poderá gerar custos adicionais, que causem desequilíbrio financeiro no contrato. Por isso, solicitamos que a obrigatoriedade de mudança de endereço esteja vinculada ao resultado do estudo de viabilidade técnica. Será acatada nossa solicitação?"*

**Resposta:** Não. O item 31.1 do TR fala da possibilidade de vistoria das instalações da Finep para o correto dimensionamento da proposta, e o item 4.2 do TR informa os endereços atuais dos escritórios da Finep para STFC. De qualquer forma mudanças de endereço, se ocorrerem, são para edifícios comerciais localizados nas regiões metropolitanas (normalmente capitais) com disponibilidade de infraestrutura anteriormente avaliada pela Finep inclusive para instalação de serviços relacionados a telefonia entre outros.

*"7.2. GRUPO 1 - Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC – Modalidade Local, assinatura de grupo de ramais DDR (discagem direta a ramal), assinatura de feixe digital E1 já com respectiva habilitação e instalação dos troncos digitais E1 necessários incluídos, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI) para os escritórios do Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília.*

**Questionamento 3:** *Entendemos que a forma como foi totalizada a quantidade de canais nos troncos E1, ITEM 1 da Tabela abaixo, está incorreta. Da forma como está, parece que serão fornecidos 4E1´s*

*(TOTAL=120/30=4 E1 's), quando na verdade são 5 E1 '2 no total. Nas colunas, com a quantidade em cada endereço, deveria constar a quantidade de E1 e não de canais. Nosso entendimento está correto?"*

**Resposta:** A quantidade descrita no edital é apenas uma estimativa podendo ser menor ou maior e será adequada conforme a necessidade.

#### "9. DO SERVIÇO

*9.1. Abaixo o detalhamento de cada um dos serviços, e também o detalhamento sobre custo de reposição (itens 20, 21 e 22) que compõem o objeto da presente licitação.*

*ITEM 11 - Nos municípios onde não houver cobertura 4G, deverá ser oferecida a cobertura mínima de tecnologia 3G ou 2G;*

**Questionamento 4:** *Nenhuma operadora possui cobertura em 100% dos municípios do Brasil, mesmo considerando os acordos de roaming. Por isso, solicitamos que este item seja removido, ou alterado. Será acatada nossa solicitação?"*

**Resposta: O item será alterado conforme abaixo:**

Nos municípios onde não houver cobertura 4G:

- a) Os serviços de telefonia móvel pessoal (voz) devem apresentar cobertura de no mínimo 80% (oitenta por cento) nas capitais e áreas metropolitanas dos municípios com mais de 100 mil habitantes.
- b) Os serviços de dados deverão apresentar cobertura com a tecnologia 4G ou 3G em pelo menos 50% (cinquenta por cento) das cidades com mais de 100 mil habitantes.
- c) Os serviços de dados deverão apresentar cobertura com a tecnologia 3G em no mínimo 35% (trinta e cinco por cento) dos municípios que possuem cobertura para a tecnologia com alguma operadora.
- d) Nos municípios que não possuírem cobertura para 4G, deverá ser oferecida cobertura mínima de tecnologia 3G ou 2G, onde esta tecnologia estiver disponível.

*"11.3. A empresa deverá se responsabilizar pela manutenção dos aparelhos smartphone, Modem USB e tablet, pelo tempo da contratação, excluindo-se os casos de perda, roubo ou dano por responsabilidade do usuário.*

**Questionamento 5:** *A Contratada não é fabricante de equipamentos. Os equipamentos fornecidos possuem garantia de 12 meses do Fabricante. Caso ocorra algum defeito nos 7 primeiros dias de uso, os equipamentos serão substituídos por novos, sem ônus. Após este período, e durante a garantia, os equipamentos deverão ser enviados para a assistência técnica indicada pelo Fabricante. Será gerado um laudo. Caso o problema não tenha sido causado por mau uso, será consertado e devolvido para a Contratante. Caso ocorra algum defeito após o período de garantia, o ônus pelo reparo ou substituição do equipamento será da Contratante. Podemos atender desta forma?"*

**Resposta:** Sim.

"12.1. A contratada deverá disponibilizar um Portal Web ou aplicativo de acesso via Internet que permitirá à contratante efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas contratadas. Este portal ou aplicativo deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

12.4. Disponibilizar no mínimo dois perfis de acesso uma para o gestor do contrato e outro para o seu substituto.

**Questionamento 6:** *Nosso portal fornece dois perfis de acesso, sendo um perfil do gestor master do contrato e o outro do gestor de contas. O segundo tipo pode ter mais de um usuário criado, no entanto somente um gestor master pode ser criado. Podemos atender desta forma?"*

**Resposta:** Sim.

"12.5. Permitir que a contratante realize consultas de acompanhamento do uso diário de voz:

12.5.5. Por tipo de destino: local, interurbano, fixo e etc.

12.5.6. Por horário / calendário

**Questionamento 7:** *A ferramenta permite consultar as chamadas realizadas por linhas ou grupos de linhas, dentro do período desejado. Podemos atender desta forma?"*

**Resposta:** Sim.

"14. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DE NEGÓCIO 14.1.3. Entrega dos serviços de telefonia móvel e telefonia fixa com entroncamento digital E1 e Link IP (este último onde houver disponibilidade e solicitação da contratante), em pleno funcionamento em equivalência à necessidade da Finep;

**Questionamento 8:** *Entendemos que a entrega deverá ser através de entroncamento digital E1 ou de link IP, de acordo com a tecnologia que estiver disponível no local. Está correto o entendimento?"*

**Resposta:** Sim.

"14.4. A Saída fornecida pela contratada deverá ser suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico.

**Questionamento 9:** *Será fornecida a quantidade de canais solicitada pela Contratante, neste edital. Caso a quantidade seja insuficiente, a Contratante poderá ser solicitada a ampliação de entroncamentos, através de aditivo no contrato. Podemos atender desta forma?"*

**Resposta:** A quantidade descrita no edital é apenas uma estimativa podendo ser menor ou maior e será adequada conforme a necessidade.

"15. **ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS TEMPORAIS** 15.1. *Requisito Temporal 01 - Quanto ao Serviço de Telefonia Fixa Comutada (STFC)* 15.1.3. *Alteração de endereço para locais onde a contratada já se encontra instalada e possui folga de infraestrutura:*

*Prazo: Serão efetivadas no prazo máximo de 15 (trinta) dias corridos.*

**Questionamento 10:** *Solicitamos que este prazo seja de 30 dias. Será acatada nossa solicitação?"*

**Resposta:** Não.

"15.1.4. *Alteração de endereço para locais onde a contratada já se encontra instalada e não possui folga de infraestrutura.*

*Prazo: Serão efetivadas no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos*

**Questionamento 11:** *Solicitamos que este prazo seja de 60 dias. Será acatada nossa solicitação?"*

**Resposta:** Não.

"18.7. *As tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o assinante chamado, por motivo de rede, não deverão exceder a 5% dos casos.*

**Questionamento 12:** *Atendemos os requisitos de qualidade exigidos pela ANATEL, tanto para a telefonia móvel quanto para a telefonia fixa. Podemos atender desta forma?"*

**Resposta:** Sim.

"19. **DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA E MANUTENÇÃO DO SERVIÇO** 19.3. *A contratada deverá atender os chamados técnicos da Finep, corrigindo no prazo máximo de 08 (oito) horas, após notificação, qualquer ocorrência de interrupção total na prestação dos serviços contratados. As demais falhas que porventura venham a ocorrer deverão ser corrigidas no prazo máximo também de 08 (oito) horas, após a abertura do chamado.*

**Questionamento 13:** *De acordo com a ANATEL, nosso prazo para solução de problemas na telefonia móvel é de 5 dias. Podemos atender desta forma?"*

**Resposta:** Sim. Na telefonia móvel o prazo para a solução de problemas até 5 dias úteis conforme (Art. 17 do Decreto nº 6.523/2008).

"21.16. *Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratante por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato nos seguintes prazos: até 02 dias úteis nas capitais e em 04 dias úteis nas demais localidades, a contar de sua solicitação;*

*\*\*\* De acordo com a ANATEL, nosso prazo para atendimento as solicitações do cliente é de até 5 dias. Podemos atender desta forma?"*

**Resposta:** Não. As reclamações junto à central realmente devem ser atendidas em até 5 dias úteis conforme (Art. 17 do Decreto nº 6.523/2008), mas o item 21.16. fala de prestação de informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratante **por intermédio de preposto designado para acompanhamento do contrato** e não da central de atendimento.

*"21.34. Prestar assistência técnica aos aparelhos smartphone, Modem USB e tablet, fornecidos em comodato, da seguinte forma:*

*21.34.1. No caso de defeitos não ocasionados por mau uso, o reparo ou substituição dos aparelhos deverá ser feito em até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da notificação à contratada, e não pode representar nenhum ônus para a contratante. A fim de verificar o tipo de defeito a contratante deverá levar o aparelho à empresa autorizada para emissão de laudo.*

**Questionamento 14:** *Os equipamentos que apresentarem defeito nos primeiros 7 dias de uso serão substituídos sem ônus para a Contratante. Durante o período de garantia do fabricante, de 12 meses, caso ocorra um defeito, o equipamento deverá ser enviado pela Contratante à assistência técnica do fabricante para ser consertado. Caso o defeito não tenha sido causado por mau uso, o equipamento será consertado, sem ônus, e devolvido para a Contratante. A Contratada não tem qualquer gerência sobre os prazos para reparo dos equipamentos, por isso, solicitamos que esta exigência seja removida do edital. Nossa solicitação será acatada?"*

**Resposta:** Sim.

**26. DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS – INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO 26.2.** *Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima em 99,40% (noventa e nove por cento e quarenta centésimos) do tempo contratado para STFC e de 95% (noventa e cinco por cento) para SMP. Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 8 (oito) horas para STFC e 4 (horas) para SMP.*

**Questionamento 15:** *Atendemos os requisitos de disponibilidade do serviço definidos pela ANATEL. De acordo com a ANATEL, nosso prazo para solução de problemas na telefonia móvel é de 5 dias. Podemos atender desta forma?"*

**Resposta:** Sim. Na telefonia móvel o prazo para a solução de problemas até 5 dias úteis conforme (Art. 17 do Decreto nº 6.523/2008) e solicitação de reparo para telefones comerciais até 8 horas a partir da solicitação, conforme (Art. 22 da Resolução nº 605/2012 da Anatel).

*"26.3. As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à contratante com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis e somente serão realizadas com a concordância da contratante.*

**Questionamento 16:** *De acordo com a regulamentação de telecomunicações brasileira, a ANATEL é a responsável por autorizar ou negar a realização de manutenções, com interrupção programada dos serviços. Portanto, neste caso, não é possível depender da concordância da Contratante para a realização destas atividades. Por isso, sugerimos que esta exigência seja removida do edital. Nossa solicitação será aceita?"*

**Resposta: O item será alterado como se segue:** As interrupções programadas dos serviços deverão ser comunicadas à contratante com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis.

*"26.7. Nos casos de inadimplemento na prestação dos serviços, as ocorrências serão registradas pela CONTRATANTE, conforme o serviço prestado (SMP ou STFC) que notificará a CONTRATADA, atribuindo pontos para as ocorrências segundo a tabela abaixo:*

*Ocorrência:*

*Não apresentar corretamente e/ou não respeitar o prazo mínimo de 10 dias úteis entre a data de entrega e a data de vencimento da fatura, para entrega física da Nota Fiscal dos serviços prestados no mês, em arquivo eletrônico ou em papel (caso seja solicitado explicitamente pela Contratante), incluindo detalhamento das chamadas e valor total do serviço, que deverão conter todos os tributos e encargos, conforme preços registrados*

**Questionamento 17:** *As faturas são disponibilizadas 5 dias antes do vencimento, conforme regulamentação da Anatel. Entendemos que atuando conforme normas da Anatel estamos atendendo este edital. Nosso entendimento está correto?"*

**Resposta:** Sim, desde que a Finep tenha dez dias de intervalo entre o recebimento da fatura e seu processamento, para pagamento.

*"Tentativas de originar chamadas que resultem em comunicação completa com o número chamado inferior a 70% dos casos (por evento).*

**Questionamento 18:** *As chamadas originadas para um número ocupado, ou onde o número chamado esteja desligado ou não atenda à chamada, ou ainda com problema na rede do número chamado, não serão completadas, e a Contratada não terá qualquer relação com isso. Entendemos que esta ocorrência não mede de forma objetiva a qualidade do serviço fornecido, e seu critério de medida não é claro. Por isso, solicitamos que seja removido. Será acatada nossa solicitação?"*

**Resposta: O item será alterado como se segue:** O índice de chamadas completadas não deverá ser inferior a 70%, excetuando-se as chamadas originadas para número ocupado, número chamado desligado ou que não atenda à chamada, ou ainda com problema na rede do número chamado.

*"Tentativas de originar chamadas que não resultem em comunicação com o número chamado, por motivo de congestionamento na rede, superior a 4% (por evento)*

**Questionamento 19:** *Entendemos que a Contratante não possui uma forma de avaliar esta ocorrência. Por isso, solicitamos que este item seja removido. Será acatada nossa solicitação?"*

**Resposta:** Este item deve ser desconsiderado.

*"Interrupção da prestação dos serviços (para cada hora totalizada pela soma de interrupções), sem comunicação prévia e acordada com a Contratante – 1 ponto por ocorrência.*

**Questionamento 20:** *Da forma como está definida esta ocorrência, uma interrupção de 2 horas no mesmo mês, que resultaria num índice de disponibilidade de 99,72%, ou seja, acima dos 99,40% definido no edital, geraria uma glosa de 1%. Isso quer dizer que, mesmo atendendo ao índice de disponibilidade exigido, a Contratada seria penalizada. Por isso, solicitamos que esta ocorrência somente seja considerada, quando a indisponibilidade ultrapassar o limite contratado, e que a pontuação seja reduzida."*

**Resposta:** Não acatado. A penalização só será considerada se não houver a comunicação prévia e acordada com a Contratante.

*"Pontuação acumulada Sanção*

*12 < pontos ≤ 13 (treze) pontos*

*Rescisão unilateral do Contrato*

**Questionamento 21:** *Entendemos que a sanção de rescisão unilateral do contrato deveria estar vinculada a faltas graves da Contratada ou a problemas recorrentes. Por isso, solicitamos que este item seja alterado. Será acatada nossa solicitação?"*

**Resposta:** Não.

*"26.8. Com relação a aferição da disponibilidade do quesito suporte, as empresas de telefonia devem disponibilizar canais de atendimento de funcionamento ininterrupto, como Call Centers, Portais na Internet, telefones 0800, número de SMS etc. Para a realização do registro de possíveis ocorrências, essa aferição se dará pelo tempo de resposta decorrido para o envio dos protocolos desses registros que não deverá ultrapassar o período de 4 horas para SMP e 8 horas para STFC.*

**Questionamento 22:** *Os números dos protocolos são fornecidos à Contratante no momento de abertura do chamado. O envio do número do protocolo, via e-mail ou SMS, visa somente fornecer à Contratante um registro do chamado, mas não tem qualquer relação com a disponibilidade do suporte ou tempo de atendimento. Portanto, entendemos que não faz sentido controlar esta disponibilidade pelo tempo de resposta para o envio dos protocolos. Nosso entendimento está correto?"*

**Resposta:** Não. O entendimento correto é que o tempo de resposta para o envio dos protocolos dos registros de ocorrência não deverá ultrapassar o período de 4 horas para SMP e 8 horas para STFC.



"29. DO PAGAMENTO

29.2. A Nota Fiscal dos serviços prestados deverá ser remetida, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis em relação à data de seu vencimento, para que o Gestor do Contrato possa realizar sua verificação e, não havendo problemas, emitir o Aceite Definitivo.

**Questionamento 23:** *As faturas são disponibilizadas 5 dias antes do vencimento, conforme regulamentação da Anatel. Entendemos que atuando conforme normas da Anatel estamos atendendo este edital. Nosso entendimento está correto?"*

**Resposta:** Sim, desde que a Finep tenha dez dias de intervalo entre o recebimento da fatura e seu processamento, para pagamento.

"29.2.1. A Nota Fiscal/Fatura – NF deve conter identificação completa da contratada: CNPJ (o mesmo constante no preâmbulo do contrato, exceto se for emitida por filial/matriz que contém o mesmo CNPJ base, sequencial específico da filial matriz) da contratada, endereço, inscrição estadual ou municipal etc.

**Questionamento 24:** *A nota fiscal possui a prestação de serviço, os dados cadastrais do cliente e o número da conta cadastrada. Podemos atender desta forma?"*

**Resposta:** Sim.

"29.3. A contratada não poderá cobrar por serviços adicionais tais como assinatura, habilitação e identificação de chamadas. Somente poderá ser cobrado o tráfego realizado e/ou os serviços adicionais objetos desta contratação

**Questionamento 25:** *Entendemos que as assinaturas previstas nas planilhas de preços poderão ser cobradas. Nosso entendimento está correto?"*

**Resposta: Será retificado conforme se segue:** A contratada não poderá cobrar por serviços adicionais tais como habilitação e identificação de chamadas. Somente poderá ser cobrado o tráfego realizado e/ou os serviços adicionais objetos desta contratação.

"29.5. A empresa contratada poderá cobrar somente o tráfego realizado em roaming internacional, não sendo permitidos quaisquer outros tipos de cobrança, tais como: assinatura, identificação de chamadas, dentre outros.

**Questionamento 26:** *O serviço de roaming internacional é cobrado através de pacotes diários, que incluem franquias para os serviços de voz, dados e SMS. Podemos atender desta forma?"*

**Resposta:** Sim, sendo que conforme o edital a franquia diária deve conter um pacote de voz de no mínimo 50 minutos para possibilitar a realização de chamadas (para fixo ou móvel) do Brasil ou do país que o usuário estiver visitando e o plano de dados da diária deverá oferecer franquia mínima de 200MB.



"29.10. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados à contratada e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação da Nota Fiscal devidamente corrigida.

**Questionamento 27:** Neste caso, deverá ser aberto um pedido de contestação da nota fiscal. Podemos atender desta forma?"

**Resposta:** Sim.

"32.5. De maneira análoga, caso o órgão regulador (ANATEL) venha a determinar redução de tarifas, essas serão estendidas à Contratante, a partir da mesma data-base.

**Questionamento 28:** As tarifas praticadas neste contrato são customizadas, de acordo com os requisitos do edital. Os valores das tarifas, nestes casos, costumam ser muito mais baixas que os planos de referência definidos pela ANATEL. Por isso, entendemos que a redução de tarifas não deve se aplicar neste caso, pois poderia resultar em desequilíbrio financeiro do contrato. Nosso entendimento está correto?"

**Resposta:** Não.

"ANEXO I.1 DO TERMO DE REFERÊNCIA

MINUTA DE CONTRATO DE COMODATO

I - A habilitação das linhas deverá ser executada em aparelhos da Comodante, de acordo com a demanda solicitada, devendo ser entregues à Comodatária em, no máximo, 10 (dez) dias úteis contados da solicitação formulada pela Comodatária.

**Questionamento 29:** Solicitamos que o prazo de entrega seja de 15 dias úteis. Será acatada nossa solicitação?"

**Resposta:** Não.

"ANEXO V - MINUTA DO CONTRATO

CLÁUSULA SEXTA: OBRIGAÇÕES DAS PARTES

6.1. São obrigações da Contratada, além de todas as condições previstas também no Termo de Referência, no Edital do Pregão nº 17/2020 e leis vigentes, respeitando-se a especificidade do serviço ora contratado:

t) não subcontratar, total ou parcialmente, outra empresa para a execução dos serviços referentes ao objeto deste Contrato, salvo para transporte de materiais.

**Questionamento 30:** Entendemos que a utilização de última milha de acesso de terceiros não se caracteriza subcontratação. Lembrando que a Contratada é 100% responsável pelo fornecimento do serviço. Está correto nosso entendimento?"

**Resposta:** Sim.

**"Questionamento 31:** *Por favor, poderiam discriminar quantas linhas de telefonia móvel são destinadas a cada estado (UF)?"*

**Resposta:** RJ 67

SP 1

CE 1

PA 1.

Michelly de Souza Ferraz  
Pregoeira