

## Pregão Eletrônico 12/2023

### Esclarecimento 02

#### 9.2. DETALHAMENTO POR TIPO DE PACOTE DE SERVIÇO

##### 9.2.1. O Pacote de Serviço Empresarial para voz e dados (smartphone) deverá incluir:

e. Franquia mínima de dados de 20GB (vinte gigabytes);

Entendemos que após o consumo da franquia, a velocidade de acesso poderá ser reduzida, sendo normalizada no início do próximo ciclo de faturamento. Está correto o entendimento?

i. Serviços complementares como atendimento ao usuário, chamada em espera, desvio de chamada, consulta, conferência, identificação de chamada e correio de voz deverão estar incluídos no pacote contratado;

Nosso serviço de chamada em espera não é compatível com o serviço de gestão. Assim, as linhas que forem utilizar este serviço deverão ser removidas do serviço de gestão. Podemos atender desta forma?

##### 9.2.2. O Pacote de serviços de dados (modem) deverá incluir:

a. Franquia mínima de dados 20GB (vinte gigabytes);

Entendemos que após o consumo da franquia, a velocidade de acesso poderá ser reduzida, sendo normalizada no início do próximo ciclo de faturamento. Está correto o entendimento?

11.1. A disponibilização dos aparelhos do tipo smartphone e modem, serão efetivadas por meio de empréstimo para uso, sem custos, em decorrência da contratação dos serviços objeto deste Termo de Referência, conforme especificações do Termo de Comodato Anexo A deste Termo de Referência. Devendo ser entregues a Contratada no prazo máximo de 10 dias corridos para as capitais e de 20 dias corridos para demais localidades, a contar da data de assinatura do contrato, ou, se for o caso, quando da solicitação da Contratante, cabendo prorrogação por igual período desde que justificado previamente pela Contratada e autorizado pela Contratante.

Solicitamos que o prazo de entrega dos equipamentos seja de até 20 dias úteis, independentemente do local de entrega. Será acatada nossa solicitação?

11.5. Havendo necessidade de envio dos aparelhos para a assistência técnica do fabricante a Contratada ficará responsável pela logística de recolhimento, encaminhamento e devolução dos aparelhos, sem qualquer ônus à Finep, pelo tempo da contratação, excluindo-se os casos de perda, roubo, dano por má utilização do usuário.

11.6. O prazo para o recolhimento dos aparelhos para envio a assistência técnica do fabricante será de 10 (dez) dias corridos a partir da solicitação da Contratante.

Os equipamentos fornecidos em comodato possuem garantia do fabricante. Em caso de defeito eles deverão ser enviados, pela Contratante, para serem consertados pela assistência técnica do fabricante. Se o defeito não tiver sido causado por mau uso, o conserto será sem ônus para a Contratante. A exceção é para os defeitos que ocorrerem nos primeiros 7 dias após a entrega. Neste caso, o equipamento será substituído pela Contratada sem ônus para a Contratante. Podemos atender desta forma?

11.7. Em caso de reposição dos aparelhos, por motivo de perda, roubo ou dano irreversível, devido à má utilização do usuário, comprovado por órgão técnico credenciado. O valor indenizatório pago pelo Contratante à Contratada deverá ser compatível com o preço do equipamento praticado no mercado, conforme tabela 3, na ocasião do fato (preço a ser pesquisado pela Finep, em qualquer loja, página da internet ou fornecedor de sua livre escolha), este ressarcimento estará limitado ao valor fixado na licitação devidamente atualizado pelo IPCA/IBGE, e sobre este valor de mercado será descontada a depreciação do aparelho ou acessório.

A garantia dos equipamentos fornecidos em comodato é concedida pelo fabricante dos equipamentos, portanto entendemos que a comprovação do mau uso deverá ser realizada pela assistência técnica do fabricante.

Está correto o entendimento?

Tabela 3. Custo de reposição de aparelhos.

Custo de reposição de aparelhos (Smartphone, Modem)				
ITEM	Custo de reposição de aparelhos em comodato	Quantidade estimada	Valor unitário	Valor Total
1	Custo de reposição do aparelho tipo Smartphone em caso de perda, roubo ou dano irreversível.	60	R\$ 989,00	R\$ 59.340,00
2	Custo de reposição do aparelho tipo Modem em caso de perda, roubo ou dano irreversível.	10	R\$ 100,00	R\$ 1.000,00
<b>VALOR TOTAL - VALOR FIXO</b>				<b>R\$ 60.340,00</b>

Os valores unitários informados estão abaixo dos valores de custos dos equipamentos que serão fornecidos. Entendemos que o custo de reposição deverá ser o custo dos equipamentos fornecidos pela Contratada, quando forem fornecidos. Está correto o entendimento?

13.8. O código de seleção de prestadora de longa distância da contratada deverá ser o único habilitado nas linhas do contrato.

Seguindo a regulamentação da ANATEL, a Contratante tem liberdade para escolher o código de prestadora de longa distância que preferir. Caso a Contratante queira restringir o uso de suas linhas a um determinado código, poderá utilizar o sistema de gestão para fazê-lo. Podemos atender desta forma?

13.11. Bloqueio (ou prover possibilidade de bloqueio) de chamadas a números com prefixos 0300, 0500 e 0900 e chamadas e mensagens recebidas a cobrar com Código de Seleção de Prestadora - CSP diverso do contratado.

A Contratante poderá utilizar o sistema de gestão para realizar estes bloqueios. Podemos atender desta forma?

20.11. Fornecer número telefônico e endereço de e-mail para contato e registro de ocorrências gerais sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana aceitando-se a disponibilização de central de atendimento no estilo central de atendimento (call center).

20.12. Fornecer, número telefônico e endereço de e-mail de empregado designado para atendimento de clientes corporativos, disponível em horário comercial para fornecer atendimento especializado;

Disponibilizamos uma central de relacionamento, via ligação telefônica gratuita, 24 horas por dia x 7 dias por semana, para registro e acompanhamento de chamados técnicos. Podemos atender desta forma?

20.34. Prestar assistência técnica aos aparelhos smartphone, fornecidos em comodato, da seguinte forma:  
20.34.1. 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.

Os equipamentos fornecidos em comodato possuem garantia do fabricante. Em caso de defeito eles deverão ser enviados, pela Contratante, para serem consertados pela assistência técnica do fabricante, portanto a Contratada não tem responsabilidade sobre os prazos praticados. Entendemos que o prazo de reparo deve atender ao código de defesa do consumidor. Está correto o entendimento?

25.2. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade mensal mínima de 95% (noventa e cinco por cento). Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, sem aviso prévio, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 4 (quatro) horas.

De acordo com a ANATEL, nosso prazo para solução de problemas é de até 5 dias. Podemos atender desta forma?

28.5. 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.

O serviço de roaming internacional é cobrado através de valores de diárias, conforme o uso. Cada diária dá direito a franquias de uso diário para os serviços de voz, dados e mensagens. Entendemos que a Contratada poderá cobrar por todos os serviços prestados, incluindo o de roaming internacional e das assinaturas mensais, por linha, para os serviços de voz e dados. Está correto o entendimento? O edital não prevê a utilização do serviço de Longa Distância Internacional (LDI). A cobrança deste serviço é por minuto utilizado e o valor depende do país de destino da chamada, sendo que cada prestadora de serviço possui sua própria tabela de preços. Entendemos que a Contratada poderá cobrar por este serviço conforme as suas tabelas de preços. Está correto o entendimento?

28.6. A Contratada deverá informar à Contratante, sempre que solicitado, os países que possuem acordo de roaming internacional automático, seja direta ou indiretamente. Os custos do serviço de roaming internacional para qualquer localidade deverão ser faturados em moeda nacional, por meio de códigos de acesso abonadores ou do próprio código de acesso que permita o roaming internacional. A Contratante poderá, quando da necessidade de liberação de voz e dados internacional, solicitar ofertas de pacotes de roaming internacional, objetivando a obtenção de redução de custos.

A lista de países que possuem acordo de roaming é divulgada na nossa página na internet, de forma que a Contratante poderá acessar sempre que precisar. Podemos atender desta forma?

## Resposta

### Item 9.2.1

Entendemos que após o consumo da franquia, a velocidade de acesso poderá ser reduzida, sendo normalizada no início do próximo ciclo de faturamento. Está correto o entendimento?

**Resp: Sim está correto.**

Nosso serviço de chamada em espera não é compatível com o serviço de gestão. Assim, as linhas que forem utilizar este serviço deverão ser removidas do serviço de gestão. Podemos atender desta forma?

**Resp: Sim pode.**

### Item 9.2.2.

Entendemos que após o consumo da franquia, a velocidade de acesso poderá ser reduzida, sendo normalizada no início do próximo ciclo de faturamento. Está correto o entendimento?

**Resp: Sim está correto.**

Item 11.1

Solicitamos que o prazo de entrega dos equipamentos seja de até 20 dias úteis, independentemente do local de entrega. Será acatada nossa solicitação?

**Resp. Para a entrega dos aparelhos é possível prorrogação no prazo de entrega conforme item 11.1 do TR, com relação aos sim cards estes devem ser entregues habilitados logo no início contrato.**

Item 11.5

Os equipamentos fornecidos em comodato possuem garantia do fabricante. Em caso de defeito eles deverão ser enviados, pela Contratante para serem consertados pela assistência técnica do fabricante. Se o defeito não tiver sido causado por mau uso, o conserto será sem ônus para a Contratante.

**Resp: Não, O ônus de envio dos aparelhos para a assistência técnica do fabricante será da contratada.**

Item 11.6.

A exceção é para os defeitos que ocorrerem nos primeiros 7 dias após a entrega. Neste caso, o equipamento será substituído pela Contratada sem ônus para a Contratante. Podemos atender desta forma?

**Resp: Sim nesse caso para os defeitos que ocorrerem nos primeiros 7 dias após a entrega poderá ser feita a substituição do equipamento.**

Item 11.7.

A garantia dos equipamentos fornecidos em comodato é concedida pelo fabricante dos equipamentos, portanto entendemos que a comprovação do mau uso deverá ser realizada pela assistência técnica do fabricante.

**Resp: Sim está correto.**

Tabela 3. Custo de reposição de aparelhos.

Os valores unitários informados estão abaixo dos valores de custos dos equipamentos que serão fornecidos. Entendemos que o custo de reposição deverá ser o custo dos equipamentos fornecidos pela Contratada, quando forem fornecidos. Está correto o entendimento?

**Resp: O valor indenizatório foi calculado tendo como base as especificações técnicas do Anexo B do Termo de Referência, e na hipótese de extravio, perda ou roubo do aparelho, esse ressarcimento será em valor compatível com o preço do equipamento praticado no mercado, na ocasião do fato (preço a ser pesquisado pela Finep, em qualquer loja, página da internet ou fornecedor de sua livre escolha), contudo este ressarcimento estará limitado ao valor fixado na licitação devidamente atualizado pelo IPCA/IBGE, e sobre este valor de mercado será descontada a depreciação do aparelho ou acessório.**

Item 13.8

Seguindo a regulamentação da ANATEL, a Contratante tem liberdade para escolher o código de prestadora de longa distância que preferir. Caso a Contratante queira restringir o uso de suas linhas a um determinado

código, poderá utilizar o sistema de gestão para fazê-lo. Podemos atender desta forma?

**Resp: Sim pode.**

Item 13.11.

A Contratante poderá utilizar o sistema de gestão para realizar estes bloqueios. Podemos atender desta forma?

**Resp: Sim pode.**

Itens 20.11 e 20.12

Disponibilizamos uma central de relacionamento, via ligação telefônica gratuita, 24 horas por dia x 7 dias por semana, para registro e acompanhamento de chamados técnicos. Podemos atender desta forma?

**Resp: Sim pode.**

Itens 20.34. e 20.34.1.

Os equipamentos fornecidos em comodato possuem garantia do fabricante. Em caso de defeito eles deverão ser enviados, pela Contratante, para serem consertados pela assistência técnica do fabricante,

**Resp: Não, como informado na resposta do item 11.5, o ônus de envio dos aparelhos para a**

**assistência técnica do fabricante será da contratada.** portanto a Contratada não tem responsabilidade sobre os prazos praticados. Entendemos que o prazo de reparo deve atender ao código de defesa do consumidor. Está correto o entendimento? **Resp. Com relação aos prazos de reparo ou substituição, o pode ser o que está estipulado no CDC conforme disposto seu art. 18, § 1º, "no caso de o vício de qualidade não ser sanado no prazo de 30 (trinta) dias, cabe ao consumidor, independentemente de justificativa, optar pela substituição do bem, pela restituição do preço, ou pelo abatimento proporcional".**

Item 25.2

De acordo com a ANATEL, nosso prazo para solução de problemas é de até 5 dias. Podemos atender desta forma?

**Resp: Sim pode.**

Item 28.5.

O serviço de roaming internacional é cobrado através de valores de diárias, conforme o uso. Cada diária dá direito a franquias de uso diário para os serviços de voz, dados e mensagens. Entendemos que a Contratada poderá cobrar por todos os serviços prestados, incluindo o de roaming internacional e das assinaturas mensais, por linha, para os serviços de voz e dados. Está correto o entendimento? **Resp: Sim, ao valor da assinatura mensal poderá ser acrescentado o valor da quantidade de diárias utilizadas em uso do roaming internacional por determinada(s) linha(s).**

O edital não prevê a utilização do serviço de Longa Distância Internacional (LDI). A cobrança deste serviço é por minuto utilizado e o valor depende do país de destino da chamada, sendo que cada prestadora de serviço possui sua própria tabela de preços. Entendemos que a Contratada poderá cobrar por este serviço conforme as suas tabelas de preços. Está correto o entendimento? **Resp: Se forem identificadas ligações LDI realizadas a partir das linhas do contrato, sim poderá haver cobrança.**

Item 28.6.

A lista de países que possuem acordo de roaming é divulgada na nossa página na internet, de forma que a Contratante poderá acessar sempre que precisar. Podemos atender desta forma?

**Resp: Sim pode.**

Sônia de Bessa Alves  
Pregoeira