



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. Item 1.5. A contratação conjunta dos três serviços num grupo único se justifica pela alta complexidade operacional em Definir quando usar o Código de Seleção de Prestadora - CSP de diferentes operadoras, um para chamadas intrarrede (com possível tarifa zero) e outro para chamadas de longa distancia fora da rede do provedor do SMP/STFC, o que resultaria em maiores custos para a Administração Pública. Desta forma, a proposta vencedora deveria permitir os dois serviços através de um único CSP, que sequer necessitaria ser informado, cabendo a provedora do SMP/STFC introduzi-lo de forma automática quando necessário.

Manifestação:

A escolha do CSP deve ser de autonomia do usuário por determinação da ANATEL e deverá ser informado obrigatoriamente para a realização de cada chamada, independente do provedor dos serviços SMP/STFC ser o mesmo. Não é permitido que a provedor restrinja em seu sistema o uso de seu próprio CSP.

Para o SMP, no Gestor On Line - ferramenta de gerenciamento - é possível restringir o CSP a ser utilizado. Essa restrição deverá ser feita pelo Gestor do Contato e/ou autorizado.

Para o STFC, no PABX, é possível restringir o CSP a ser utilizado. Essa restrição deverá ser feita pelo Mantenedor do PABX e/ou outra pessoa designada pelo Órgão.

Resposta: de acordo, já ajustado no TR.

2. Item 1.6. Os itens para Longa Distância Internacional (LDI) estão organizados segundo critérios tarifários das chamadas telefônicas e modalidades do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Serviço Móvel Pessoal (SMP).

Manifestação:

Comentário feito no Item 8 - Descrição dos Serviços

Resposta: ver item 11.

3. Item 2.10. A contratação abrangerá diversas regiões do país, conforme levantamento preliminar de uso de telefonia, onde alguns órgãos interessados indicaram as cidades de interesse de contratação.

Manifestação:

Sugerimos que seja disponibilizada antes da publicação do Edital, a lista com todos os Órgãos que manifestaram intenção em participar da ARP através da IRP 04/2016 (com nome do órgão, a demanda detalhada e endereço completo, com CEP). Devido à



grandiosidade do projeto, faz-se necessário estudo de viabilidade detalhado, para identificar cobertura de SMP e de STFC em cada localidade indicada.

Se o Edital incluir demandas em municípios onde não exista cobertura por parte de alguma Operadora, esta estará impedida de participar do certame naquela localidade e não estará garantido o desejado nível de competição no mesmo.

Resposta: assim que disponível, será repassada às Operadoras.

4. Item 2.11. Esta contratação prevê o fornecimento de aparelhos “*dual-chip*” visando atender demanda de alguns órgãos que utilizam chips de operadoras no exterior a fim de atender necessidades específicas de dirigentes/servidores em missões em outros países.

Manifestação:

Não existe uma ferramenta de controle para bloquear a utilização do 2º chip somente em missões em outros países. Nossa experiência revela que nesses casos, na maioria das vezes, o 2º chip é normalmente utilizado por uma linha pessoal, o que ocasiona uma depreciação mais rápida do equipamento. Entendemos que o valor do Item 2.6 de cada Lote poderá ter valor diferente/maior que do Item 2.5, devido o fornecimento de aparelho “*dual-chip*”.

Resposta: assunto já discutido na audiência e será mantido o item. A Operadora deverá buscar opções para atender. Os preços a serem ofertados ficam a critério das proponentes.

5. Item 4 - REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A) Requisitos de Negócio

Necessidade 1:

O serviço telefônico fixo e móvel na modalidade Local compreende a realização de chamadas locais de telefones fixos e de telefones moveis para telefones fixos e para telefones moveis, bem como a recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal – DDR), no caso de telefones fixos. Além disso, serão licitados serviços nas modalidades de Longa Distancia Nacional e Internacional.

Manifestação:

Entendemos que o texto acima não trata de discagem abreviada (ligação de um ramal fixo para outro ramal móvel). Adiantamos que não disponibilizamos esse tipo de chamada.

Resposta: entendimento correto. Trata-se de ligações de fixo-fixo ou móvel-fixo.

6. Item 4 - REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Id: Descrição das funcionalidades e atores envolvidos:

5 Suporte presencial as equipes de operação da Rede de Dados Metropolitana do Governo Federal denominada INFOVIA , nas migrações de novos sites.

Manifestação:

Solicitamos esclarecimentos com relação ao suporte presencial. Quando e onde ele deve acontecer e em que periodicidade.

Resposta: o suporte será eventual e irá ocorrer geralmente quando houver inclusão de algum órgão na Infovia voz que necessite de configuração específica que exija a presença de um técnico da operadora.



7. Item 4 - REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Necessidade 2: Id: Descrição das funcionalidades e atores envolvidos:

5 Suporte presencial as equipes de operação da INFOVIA durante o período de implantação.

Manifestação:

Solicitamos esclarecimentos com relação ao suporte presencial. Quando e onde ele deve acontecer e em que periodicidade.

Resposta: o suporte será eventual e irá ocorrer geralmente quando houver inclusão de algum órgão na Infovia voz que necessite de configuração específica que exija a presença de um técnico da Operadora.

8. Da entrega, instalação e avaliação.

Requisitos de Prazo.

Especificação técnica do tráfego em IP referente ao STFC (quando disponível)

Id: Descrição dos requisitos:

2 Fornecer numero telefônico para contato e registro de ocorrências do funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.

Manifestação:

Serão fornecidos 02 números distintos, sendo 01 para atendimento do serviço prestado pela outorga do STFC – Serviço Telefônico Fixo Comutado e 01 para o serviço prestado pela outorga SMP- Serviço Móvel Pessoal.

Resposta: de acordo.

9. Item 3 - Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em ate 24 (vinte e quatro) horas corridas, por intermédio do consultor designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação.

Manifestação:

Solicitamos alteração do prazo para 03 dias úteis, devido à complexidade do projeto e abrangência geográfica dos serviços que serão prestados.

Resposta: será mantido o prazo para as capitais e até 72hs para as demais localidades.

10. Item 7 – DEFINIÇÕES

ROAMING INTERNACIONAL – o sistema *roaming* internacional possibilita a seus clientes receber e efetuar ligações no exterior;

Manifestação:

Entendemos que o roaming internacional é aplicado somente nos países em que a Operadora tem Acordo de Roaming Internacional.

Resposta: de acordo.

11. ESTÁ PREVISTO UM LOTE PARA CADA CÓDIGO NACIONAL (DO 11 ao 99)

8 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

LOTE 1 – Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Serviço Móvel Pessoal (SMP) nas



modalidades Local, Longa Distância Nacional (LDN) e Longa Distância Internacional (LDI), através de entroncamento digital para o STFC, na área do Código Nacional 11;

Item 3 - Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Serviço Móvel Pessoal (SMP) na modalidade Longa Distância Nacional (LDN)

Item 3.4 - Serviço Telefônico Móvel-Fixo INTRA-OPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%) que abrange as ligações originadas em telefones moveis da Área local e destinadas a telefones fixos da mesma operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país (LDN-MF-IO)

Manifestação:

Solicitamos alteração do texto. Serviço Telefônico Móvel-Fixo INTRA e EXTRA-OPERADORA não devem ser separadas, ou seja, ser unificado ao item 3.5 abaixo.

Resposta: será mantido o formato atual. Entendemos que as operadoras podem oferecer tarifas diferenciadas e mais vantajosas para este caso, uma vez que o tráfego estará todo dentro da sua rede.

12. Item 3.5 - Serviço Telefônico Móvel-Fixo EXTRA-OPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional (VC2 – 35% e VC3 – 65%) que abrange as ligações originadas em telefones moveis da Área local e destinadas a telefones fixos de outra operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país (LDN-MF-EO)

Manifestação:

Solicitamos alteração do texto. Serviço Telefônico Móvel-Fixo INTRA e EXTRA-OPERADORA não devem ser separadas, ou seja, ser unificado ao item 3.4 acima.

Resposta: o suporte será eventual e quando de inclusão de algum órgão na Infovia voz e que necessite de configuração específica que exija a presença de um técnico da operadora.

13. Item 4 - Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e Serviço Móvel Pessoal (SMP) na modalidade Longa Distância Internacional (LDI)

Item 4.1 – Serviço Telefônico Fixo-Fixo e Móvel-Fixo na modalidade Longa Distância Internacional para os países abaixo relacionados, que abrange as ligações originadas de telefones fixos e moveis da área local para os telefones fixos nas seguintes regiões:

4.1.1 – Região 1 – EUA (exceto Havaí e Alasca), Canadá, Finlândia, Noruega, Suécia, Bélgica, Holanda, Áustria, Dinamarca, Argentina, Chile, Japão, Austrália, Portugal, França, Espanha, Itália, Reino Unido, Irlanda, Alemanha, Suíça, Coreia do Sul, China, Grécia e Israel

4.1.2 – Região 2 – Demais países da América e da Europa;

4.1.3 – Região 3 – Demais países da Ásia, África, Oriente Médio, Oceania e Ilhas do Pacífico;

4.1.4 – Região 4 – Demais países e territórios não listados nas regiões anteriores;

Manifestação:

Com o objetivo de oferecermos melhores preços para essas chamadas, sugeriremos uma nova divisão dos países conforme abaixo:

Sugestão 1:



ITEM	Destino Chamadas
GI	Chamadas originadas de telefone fixo ou movel e destinadas a telefone fixo ou movel (ARGENTINA / CHILE / PARAGUAI // URUGUAI)
GII	Chamadas originadas de telefone fixo ou movel e destinadas a telefone fixo ou movel (ESTADOS UNIDOS / HAVAI)
GIII	Chamadas originadas de telefone fixo ou movel e destinadas a telefone fixo ou movel (CANADA E DEMAIS PAISES DAS AMERICAS E ANTILHA)
GIV	Chamadas originadas de telefone fixo ou movel e destinadas a telefone fixo ou movel (PORTUGAL - INCLUSIVE AÇORES E ILHA DA MADEIRA)
GV	Chamadas originadas de telefone fixo ou movel e destinadas a telefone fixo ou movel (ALEMANHA / ANDORRA / AUSTRIA / BELGICA / DINAMARCA / ESPANHA / FINLANDIA / FRANÇA / HOLANDA / IRLANDA / ITALIA / LIECHTENSTEIN / NORUEGA / REINO UNIDO / SUECIA / SUIÇA)
GVI	Chamadas originadas de telefone fixo ou movel e destinadas a telefone fixo ou movel (DEMAIS PAISES DA EUROPA E ORIENTE MEDIO)
GVIII	Chamadas originadas de telefone fixo ou movel e destinadas a telefone fixo ou movel (AUSTRALIA / JAPAO)
GVIII	Chamadas originadas de telefone fixo ou movel e destinadas a telefone fixo ou movel (AFRICA)
GIX	Chamadas originadas de telefone fixo ou movel e destinadas a telefone fixo ou movel (DEMAIS PAISES DA ASIA / OCEANIA / ILHAS DO PACIFICO - EXCETO HAVAI)

Sugestão 2:

ITEM	Destino chamadas
GI	Chamadas originadas de telefone fixo ou movel e destinadas a telefone fixo ou movel (ARGENTINA / CHILE / PARAGUAI // URUGUAI)
GII	Chamadas originadas de telefone fixo ou movel e destinadas a telefone fixo ou movel (ESTADOS UNIDOS / HAVAI)
GIII	Chamadas originadas de telefone fixo ou movel e destinadas a telefone fixo ou movel (PORTUGAL - INCLUSIVE AÇORES E ILHA DA MADEIRA)



GVI	Chamadas originadas de telefone fixo ou movel e destinadas a telefone fixo ou movel (CANADA E DEMAIS PAISES DAS AMERICAS E ANTILHA) + (ALEMANHA / ANDORRA / AUSTRIA / BELGICA / DINAMARCA / ESPANHA / FINLANDIA / FRANÇA / HOLANDA / IRLANDA / ITALIA / LIECHTENSTEIN / NORUEGA / REINO UNIDO / SUECIA / SUIÇA) + (DEMAIS PAISES DA EUROPA E ORIENTE MEDIO) + (AUSTRALIA / JAPAO) + (AFRICA) + (DEMAIS PAISES DA ASIA / OCEANIA / ILHAS DO PACIFICO - EXCETO HAVAI)
------------	---

Item 4.2 – Serviço Telefônico Fixo-Móvel e Movel-Movel na modalidade Longa Distancia Internacional para os países abaixo relacionados, que abrange as ligações originadas de telefones fixos e moveis da área local para telefones moveis nas seguintes regiões:

4.2.1 – Região 1 - EUA, Canadá (Inclui Alasca e Havaí);

4.2.2 – Região 2 - Andorra, Argentina, Liechtenstein, Luxemburgo;

4.2.3 – Região 3 - Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Chile, Dinamarca, Espanha, Finlândia, Franca, Holanda, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suécia, Suíça.

4.2.4 – Região 4 – Demais países que não se enquadram nos itens anteriores

Manifestação:

Igual item 4.1

Resposta: a sugestão requer uma avaliação mais detalhada.

14. Item 10 - CARACTERÍSTICAS DO SERVIÇO DE TELEFONIA MÓVEL PESSOAL
c) Para a facilidade de roaming internacional nos países onde não houver condições técnicas de uso dos aparelhos adquiridos neste certame, a CONTRATADA devera fornecer, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, contados da solicitação, aparelhos (kits) específicos compatíveis com a tecnologia da região a ser visitada.

Manifestação:

Solicitamos a exclusão da exigência do Kit. Esta empresa somente presta o serviço de Roaming Internacional em países aonde há acordo bilateral de prestação do Roaming e para esses países, os equipamentos exigidos nesse TR, são compatíveis.

Para aqueles países aonde não houver acordo de Roaming firmado, o usuário poderá utilizar chip da operadora do país visitado em seu próprio aparelho, desde que o equipamento seja compatível com a frequência da rede do país visitado.

Nenhuma operadora do pais fornece o kit solicitado neste item.

Resposta: de acordo.

15. Item 10 - d) A CONTRATANTE poderá solicitar a CONTRATADA a facilidade de portabilidade numérica, devendo esta manter os números e/ou a(s) faixa(s) de numeração utilizados pela CONTRATANTE, sem ônus para aquela, e independentemente da operadora do serviço a que esteja atualmente vinculado. A CONTRATADA devera respeitar o prazo de 3 (três) dias uteis estabelecido pela ANATEL para a realização deste serviço.

Manifestação:



O prazo de 03 dias úteis previsto no regulamento da Anatel, deverá ser contado a partir da confirmação da empresa doadora e confirmação da disponibilidade da janela de portabilidade, gerenciado pela entidade administradora ABR TELECOM. Sugerimos incluir ao final desta alínea o seguinte: “...deste serviço, a contar a partir da confirmação da empresa doadora e confirmação da disponibilidade da janela de portabilidade.”

Resposta: de acordo. Será considerado 3 dias úteis após a liberação dos números pela operadora de origem.

16. Item 10 -h) A franquia de voz dos itens contratados serão somadas por contrato e Código Nacional, e o órgão contratante pagará 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.

Manifestação:

NÃO ATENDEMOS. Para nossos planos ofertados, a precificação de franquias é individual e não é compatível sistemicamente com a utilização de um “bolsão de franquias”. A contabilização da franquia consumida será individual, incidindo sobre aquele acesso móvel a cobrança do tráfego excedente. A ferramenta de gestão poderá e deve ser utilizada para parametrizar os perfis de consumo e orientar o tráfego que será gerado individualmente por terminal, traduzindo em uma boa prática de gestão e otimização de recursos disponibilizados aos servidores da Administração Pública Federal.

Resposta: o somatório de minutos para outras operadoras será somado e o órgão pagará somente os minutos excedentes ao total da soma.

17. Item 10 - i) As franquias de dados solicitadas em cada contrato serão somadas, por Código Nacional, e o órgão pagará 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.

Manifestação:

NÃO ATENDEMOS. Para nossos planos ofertados, a precificação de franquias é individual e não é compatível sistemicamente com a utilização de um “bolsão de franquias”. A contabilização da franquia consumida será individual, incidindo sobre aquele acesso móvel a cobrança do tráfego excedente. A ferramenta de gestão poderá e deve ser utilizada para parametrizar os perfis de consumo e orientar o tráfego que será gerado individualmente por terminal, traduzindo em uma boa prática de gestão e otimização de recursos disponibilizados aos servidores da Administração Pública Federal.

Resposta: o somatório dos pacotes de dados será somado e o órgão pagará somente os minutos excedentes ao total da soma.

18. Item 10 - k) 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.

Manifestação:

Sugerimos que o prazo de vigência do contrato seja de 30 meses, podendo ser prorrogado por igual período com a troca do parque de equipamentos fornecidos, em prol da



economicidade do processo e melhor utilização dos recursos tecnológicos disponibilizados em comodato.

Resposta: será mantido o prazo de 24 meses.

19 – Item 10 - l) Os aparelhos deverão ser devolvidos em perfeito estado de funcionamento com todos os acessórios .

Manifestação:

Sugerimos que seja definido prazo e local para recolhimento dos equipamentos e que os acessórios que deverão acompanhar o equipamento devolvido, sejam aqueles oriundos do kit original fornecido no início do contrato ou outro modelo do mesmo fabricante do equipamento. Deve ser incluída ainda uma listagem contendo os IMEI's de todos os equipamentos devolvidos.

Resposta: DE ACORDO. SERÁ AJUSTADO NO EDITAL. EXCETO A SOLICITAÇÃO DOS IMEI'S

a) Os aparelhos deverão ser devolvidos à CONTRATADA em perfeito estado de funcionamento com todos os acessórios em até 60(sessenta) dias após o término do contrato no mesmo endereço da entrega. No caso de mudança de endereço, os mesmos deverão ser devolvidos neste novo endereço.

20. Item 10.1 - ACESSO À INTERNET

b) Durante o Período de Maior Tráfego, a CONTRATADA deve garantir uma Taxa de Transmissão Instantânea na Conexão de Dados, em 95% (noventa e cinco por cento) dos casos de, no mínimo, 40% (quarenta por cento) da taxa de transmissão de 1 Mbps para o padrão 3G e 4 Mbps para o padrão 4G. Esta meta é avaliada pelo indicador Garantia de Taxa de Transmissão Instantânea CONTRATADA (SMP10), presente no Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal – RGQ-SMP (Anexo I a Resolução no 575, de 28 de outubro de 2011).

Manifestação:

Reiteramos que os indicadores apresentados para cumprimento do disposto no regulamento da ANATEL, compreendendo o SMP10, será através das medições da rede da operadora. Não há medição dos indicadores individual por acesso. Todos os resultados auferidos contemplarão o índice realizado, no respectivo Estado da Federação onde está sendo utilizado o terminal.

Resposta: de acordo.

21. Item 10.1 c) Os dispositivos de comunicação deverão ser habilitados com serviços de dados com franquias mínimas de 2Gb e 5Gb para smartphones TIPOS I, II e III, de 5GB para modems (dispositivos TIPO IV) e de 10GB para tablets (dispositivos TIPO V), incluindo a assinatura de provedor de acesso a Internet, com garantia de Taxa de Transmissão Instantânea mínima de 40% (quarenta por cento) da velocidade de 1 Mbps para 3G e 4 Mbps para 4G.

Manifestação:

Corrigir de 2Gb para 3Gb

Resposta: de acordo.



22. Item 10.1.1 - Via Modem (dispositivo TIPO IV)

e) A CONTRATADA se obriga a prestar suporte para instalação do(s) dispositivo(s) de comunicação de dados no(s) equipamento(s) da CONTRATANTE quando demandada, incluindo instalação e/ou configuração do software, parâmetros, identificação e senha para a plena utilização dos serviços.

Manifestação:

Solicitamos a exclusão desse item. Não prestamos suporte para instalação ou configuração uma vez que tais equipamentos de comunicação de dados são auto executáveis quando conectados aos equipamentos da Contratante.

Resposta: de acordo.

23. Item 10.2 - SERVIÇO DE GERENCIAMENTO

- permitir que a CONTRATANTE realize solicitações de:
- acompanhamento do uso diário das linhas:

Manifestação:

Informamos que o serviço de gerenciamento tem gap de 48 horas.

Resposta: de acordo.

24. Item 10.2 - SERVIÇO DE GERENCIAMENTO

- cadastramento de até três gestores para acesso ao sistema:

Manifestação:

Solicitamos alterar o texto para até dois acessos. Informamos que esse é o máximo que a nossa ferramenta permite.

Resposta: de acordo.

25. Item 13 - MECANISMOS DE GESTÃO CONTRATUAL

13.1. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1.8. A CONTRATANTE se obriga a emitir Ordem de Serviço para recebimento de, no mínimo 75% (setenta e cinco por cento) dos itens que envolvam o comodato de equipamentos, no prazo máximo de 120(cento e vinte) dias. Caso não sejam emitidas as Ordens de Serviços que atinjam a 75% da quantidade estipulada em contrato, a CONTRATADA poderá pleitear a entrega dos itens restantes até o percentual mínimo definido, e seu posterior faturamento.

Manifestação:

a Contratante deverá solicitar 100% do quantitativo efetivamente contratado, pois caso queira fazer uso da supressão de 25% esta deverá ser feita por aditivo durante a execução contratual. Da forma que está transparece que sobre os 75% ainda caberá uma redução.

Resposta: a redução se dará somente sobre o total contratado. Este ponto deverá ser analisado juridicamente.

26. OUTRAS MANIFESTAÇÕES:

Não está contemplada nenhuma penalidade para o Órgão contratante, o cancelamento antecipado superior a 25% do permitido por lei. Hoje os Órgãos ameaçam o cancelamento



do contrato, caso a Operadora não aceite esse tipo de cancelamento. Solicitamos que esse assunto seja tratado em nossa próxima reunião, pois ele impacta na rentabilidade do contrato, onde o ônus fica somente com a Operadora.

Resposta: neste caso não temos como intervir.

27. Item 13.2. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

13.2.5. Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando a CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, disponível em horário comercial, excluindo a disponibilização de central de atendimento estilo “call center”.

Manifestação:

Solicitamos alteração do texto. Não atendemos esse item conforme está escrito. Nosso atendimento é feito por um Call Center, porém, com atendimento diferenciado (ilha específica) para o governo, de forma a cumprir todos os SLAs.

Resposta: as ilhas de atendimento não tem se mostrado satisfatórias para solução de assuntos emergenciais.

28. Item 13.2.14. Apresentar mensalmente e de forma gratuita, a critério do CONTRATANTE, juntamente com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados de voz, tanto em papel quanto em arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOffice Calc ou, sob demanda, em arquivo de texto no formato TXT, no padrão FEBRABAN (versão 2 ou superior, conforme www.febraban.org.br), incluindo detalhes das chamadas (número chamado e chamador, duração, data e hora da chamada, outros) e valor do serviço, que deverá conter todos os tributos e encargos, conforme preços contratados no processo licitatório.

Manifestação:

Solicitamos alteração do texto. Se o Órgão possuir conversor para sistema FEBRABAN, solicitamos que não seja obrigatória a entrega dos outros arquivos eletrônicos e papel. Tecnicamente, o FEBRABAN substitui os demais arquivos eletrônicos citados neste item. Ainda com relação ao FEBRABAN, solicitamos que a versão seja 1 ou 2, de acordo com a disponibilidade.

Resposta: será mantido como esta no TR por solicitação de vários órgãos.

29. Item 13.2.20. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.

Manifestação:

Quando se tratar de aparelho com defeito, deverá ficar sob a responsabilidade do Órgão, encaminhar o mesmo até a assistência técnica.

Resposta: a responsabilidade será da contratada.

30. Item 13.2.30 A entrega dos aparelhos deverá ser realizada pela CONTRATADA na



Região em que será prestado o serviço, nos endereços vinculados aos CNPJ da CONTRATANTE que serão indicados no momento da assinatura do contrato.

Manifestação:

Definir os mesmos critérios para o recolhimento de aparelhos inclusive com a definição de prazo para a contratante.

Resposta:

novο texto:

a) Os aparelhos deverão ser devolvidos à CONTRATADA em perfeito estado de funcionamento com todos os acessórios em até 60(sessenta) dias após o término do contrato no mesmo endereço da entrega. No caso de mudança de endereço, os mesmos deverão ser devolvidos neste novo endereço.

31. Item 13.2.33 Providenciar o serviço referente a bloqueio quando solicitado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá cobrar por ligações e/ou serviços a partir da referida solicitação de bloqueio. Tal cobrança apenas poderá ocorrer quando da solicitação de desbloqueio pela CONTRATANTE e o restabelecimento completo da prestação do serviço pela CONTRATADA.

Manifestação:

Incluir critérios da legislação da ANATEL. Prazo máximo de bloqueio sem cobrança é de 120 dias e um novo ciclo só pode se repetir após 12 meses.

O Bloqueio de linhas sem cobrança por tempo indeterminado torna a previsão de receita pela contratada vulnerável.

Resposta: de acordo.

13.2.31 Providenciar o serviço referente a bloqueio quando solicitado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA não poderá cobrar por ligações e/ou serviços a partir da referida solicitação de bloqueio. Tal cobrança apenas poderá ocorrer quando da solicitação de desbloqueio pela CONTRATANTE e o restabelecimento completo da prestação do serviço pela CONTRATADA. Aplica-se neste caso, a regulamentação da ANATEL referente ao prazo de suspensão dos serviços.

32. Item 13.2.38 Proceder a orientação necessária para configuração e operação dos recursos tecnológicos dos aparelhos, no momento da entrega dos mesmos.

Manifestação:

Retirar. Não há condição de proporcionar treinamento de aparelhos, que irão variar de modelo e fabricante.

Resposta: de acordo.

33. Item 13.2.40 Na hipótese de extravio, perda ou roubo do aparelho, a CONTRATADA deverá repor o aparelho num prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a pedido do Gestor do Contrato, e inserir o valor do mesmo na próxima fatura da respectiva linha telefônica, com vistas ao ressarcimento por parte da CONTRATANTE, conforme o caso. Alternativamente a inclusão do valor em fatura para ressarcimento, o Gestor do Contrato poderá optar para que a CONTRATANTE restitua o bem, de mesma marca e modelo, a CONTRATADA.

Manifestação:



O faturamento da venda do aparelho é para o contrato/CNPJ. Não é possível faturar a cobrança do aparelho na respectiva linha. O faturamento de aparelho é um campo genérico na fatura. Com relação ao prazo, sugerimos o mesmo prazo de ativação.

Resposta: de acordo.

13.2.37 Na hipótese de extravio, perda ou roubo do aparelho, a CONTRATADA deverá repor o aparelho no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a pedido do Gestor do Contrato, e emitir fatura específica no valor da nota fiscal do aparelho entregue com vistas ao ressarcimento por parte da CONTRATANTE. Alternativamente à inclusão do valor em fatura para ressarcimento, o Gestor do Contrato poderá optar para que a CONTRATANTE restitua o bem, de mesma marca e modelo, à CONTRATADA.

13.2.38 Nos casos mencionados no subitem anterior, o valor do aparelho deverá ser estabelecido de acordo com a nota fiscal emitida quando da entrega do aparelho original e o novo aparelho entregue deverá manter as características conforme documento denominado “Características Mínimas dos Aparelhos e Acessórios” anexo ao Termo de Referência.

34. Item 13.2.44 A CONTRATADA devesse bloquear previamente o uso dos serviços de dados em deslocamento internacional, Chamadas para códigos de acesso 0300, 0500, 0900 e similares, auxílio a lista (102), Hora Certa (130) e similares, serviços recebidos a cobrar (chamadas, SMS e etc.), salas de jogos e de bate-papos, sorteios e eventos via SMS e MMS, utilização avulsa de serviços de dados por meio dos terminais que não tenham assinatura de dados contratada e quaisquer serviços tarifados não cobertos pelo contrato.

Manifestação:

Solicitamos alteração do texto. Esses bloqueios deverão ser feitos pelo Gestor do Contato na ferramenta de Gestão.

Resposta: de acordo.

35. 18 - NÍVEIS DE SERVIÇO

18.5. Para assegurar a disponibilidade do serviço, a CONTRATADA devesse efetuar mensalmente testes de verificação da qualidade de transmissão, com a supervisão da CONTRATANTE, ou quem esta designar, de forma a identificar eventuais falhas de sincronismo, perdas de ligações, bloqueio de canais, travamentos ou outras situações que possam influenciar nos níveis de serviço.

Manifestação:

Solicitamos retirar o item. Não atendemos esse item. As medições são realizadas pela Anatel, prevendo todos os itens mencionados.

Resposta: de acordo.

36. Item 28 - FORMA DE PAGAMENTO

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



Manifestação:

Como será a disponibilização para a nota eletrônica: por CD, portal eletrônico ou e-mail ? Informamos que o Faturamento será distinto por serviço: LOCAL STFC, LDN/LDI STFC, LOCAL SMP, DADOS SMP, LDN/LDI SMP, ou seja, uma nota fiscal por serviço por serem originados de plataformas diferentes.

Resposta: Poderá ser emitida uma NF para cada tipo de serviço e a forma de entrega do arquivo eletrônico deverá ser ajustada com o contratante, a critério deste.

37. Item 28.3. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serao informados a CONTRATADA, e a contagem do prazo para pagamento sera reiniciada a partir da reapresentacao da Nota Fiscal devidamente corrigida.

Manifestação:

Solicitamos alteração do texto. Somos de acordo com a contagem do prazo, porem, a Nota Fiscal não é reemitida. É feito as devidas correções das cobranças indevidas e apresentado para o Órgão novo boleto para pagamento, já corrigido e prorrogado.

Resposta: O item 28.3 poderá ter a redação alterada para o seguinte:

" Item 28.3. Sendo identificada cobrança indevida, os fatos serão informados a CONTRATADA, e a contagem do prazo para pagamento será reiniciada a partir da reapresentação do novo documento de cobrança, devidamente corrigido e prorrogado, acompanhado do detalhamento corrigido e impresso para realização de nova conferência por parte dos usuários, para ateste das ligações efetuadas. "

38. Item 28.5. O aceite dos serviços prestados por forca desta contratação será feito mediante ateste das Notas Fiscais, correspondendo tão somente aos serviços efetivamente utilizados.

Manifestação:

Entendemos que os itens fixos contratados serão cobrados, independente de serem utilizados.

Resposta: entendimento correto.

39. Item 29 - DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

29.1. O Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses a contar da data de sua assinatura, prorrogada por períodos iguais ou inferiores com vistas a obtenção de preços e condições mais vantajosas para a administração, limitada a sessenta meses.

Manifestação:

Solicitamos vigência de 30 meses.

Resposta: entendemos que 24 meses é mais vantajoso para a administração.

**40. ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA
PLANILHAS DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**

Manifestação1:

Sobre o detalhamento dos itens referente a Telefonia Fixa Local, o TR prevê o pagamento



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

apenas de tráfego. Para a justa remuneração da prestadora, faz-se necessária a previsão dos itens de assinatura dos troncos digitais e faixas de DDR, assim como o valor da instalação dos circuitos.

Resposta: não será acatado.

41. Manifestação 2:

Não está sendo considerada a cobrança da ferramenta de Gestão. Solicitamos incluir a mesma na tabela de preços. A cobrança é feita por terminal de voz contratado.

Resposta: não será acatado.