



Ministério da Educação
Coordenação de Gestão Administrativa
Coordenação Geral de Licitação e Contratos
Coordenação de Licitações

ESCLARECIMENTO 3 – EDITAL DE LICITAÇÃO 90002/2024

Processo nº 23000.001782/2024-85

PERGUNTA 1 – “O edital menciona que a operadora deverá disponibilizar o serviço de voz fixa em seus endereços, entretanto não informar a quantidade de canais atualmente existentes, nem a necessidade futura. Já ANEXO II - Estudo Técnico Preliminar, complementa essa informação, adicionando a necessidade de contratação de serviços para a manutenção e atualização da Central Telefônica. Essa divergência provo dúvidas quanto a totalidade do objeto desta licitação, particularmente para o Grupo 1. Entendemos que o objeto dessa licitação, em seu Grupo 1, envolve tão somente a prestação de serviço de telefonia fixa comutada (STFC), ficando a prestação do serviço de manutenção e atualização das centrais telefônicas não faz parte do objeto sendo necessário abertura de outro processo para tal necessidade correto?”

RESPOSTA 1 - “**Sim, o entendimento está correto.**”

PERGUNTA 2 – “Qualquer alteração, por mais simples que seja, pode provocar alterações significativas para a operadora, desde uma eventual troca de equipamentos, alterações e/ou ampliações na infraestrutura do acesso, trocas de equipamentos de entrega do serviço etc. Mesmos as alterações que não envolva ação na infraestrutura física, ainda assim exige validações internas e o prazo de 10 dias é insuficiente para tomar qualquer ação que envolva a estrutura do cliente. Pedimos que seja analisado a possibilidade de estender o prazo por até 30 dias.”

RESPOSTA 2 – “**Os prazos quanto ao Serviço de Telefonia Fixa Comutada - STFC encontram-se definidos no item 5.4.2 do Termo de Referência.**”

PERGUNTA 3 – “Há previsão de mudanças, porém, não há a vinculação com o necessário estudo de viabilidades técnica e econômica. Ressaltamos que uma eventual mudança de endereço, pode demandar a execução de obras de engenharia para a ampliação e/ou construção de rede acesso. As operadoras de



Ministério da Educação
Coordenação de Gestão Administrativa
Coordenação Geral de Licitação e Contratos
Coordenação de Licitações

telecomunicações precisam colher alvarás e autorizações para a realização de tais obras nas vias públicas, ficando, assim, submetidas a estas aprovações, aos prazos dos respectivos órgãos competentes, a eventuais atrasos nas respostas destes órgãos. Estas ações é necessário avaliação técnica e financeira que podem gerar novos custos que podem provocar grande desequilíbrio financeiro ao contrato, caso não haja um acordo entre as partes. Precisamos que seja incluído no edital em casos de mudança que a mesma está condicionada a viabilidade técnica das operadoras.”

RESPOSTA 3 – “Caso ocorra inviabilidade técnica ou grande desequilíbrio financeiro decorrente da mudança solicitada pela CONTRATANTE e prevista no Edital deste certame, a questão será tratada de acordo com a legislação vigente.”

PERGUNTA 4 – “Para Telefonia móvel, temos o portal Web que abrange as exigências acima e em relação a Telefonia Fixa, disponibilizamos 1 recurso dedicado para acompanhamento da qualidade dos serviços bem como abertura de chamados para tratativas de incidentes caso venha ocorrer que pode ser acionado por e-mail ou por telefone. Entendemos que dessa forma, conseguimos atender as exigências do edital correto? “

RESPOSTA 4 – “Os requisitos gerais para os grupos 1 e 2, em relação aos chamados técnicos estão definidos no item 3.5 do Encarte 01 do Termo de Referência.”

PERGUNTA 5 - “A fim de garantir a padronização na abertura dos chamados e uma maior agilidade no atendimento aos chamados, opta-se pela abertura concentrada única e exclusivamente no serviço telefônico gratuito, via 0800. Neste serviço são disponibilizados todos os controles para a gestão dos chamados com datas, tempos, ações, histórico completo, escalonamento etc. Além do citado acima, para casos de consultas e/ou solicitações, a CONTRATADA poderá ofertar um atendimento personalizado com Gerente de Negócios, Pós-vendas e central de relacionamento dedicada. Desta forma



Ministério da Educação
Coordenação de Gestão Administrativa
Coordenação Geral de Licitação e Contratos
Coordenação de Licitações

acreditamos que atendemos integralmente ao exigido no que tange a abertura e gestão dos chamados.”

RESPOSTA 5 – “Sim, atendendo aos requisitos definidos no Edital, a licitante poderá ofertar, sem ônus adicional, para órgão o atendimento personalizado.”

PERGUNTA 6 – “Dada a redação da Resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019 - Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, complementada pela Resolução Interna nº 132, de 6 de setembro de 2022, Documento de Valores de Referência (DVR), as operadoras possuem indicadores de qualidade aos quais devem atender. O indicador de qualidade que rege a disponibilidade do serviço, apresenta uma faixa de valores onde o limite inferior é uma disponibilidade de 98%, ou seja, poder-se-ia ter 14 (quatorze) horas de indisponibilidade e ainda assim o serviço estaria dentro dos parâmetros aceitáveis de qualidade regido pela ANATEL. Entretanto, com o foco no cliente e entendendo a criticidade que o serviço de voz tem ao cliente, temos como objeto recuperar os serviços indisponíveis, ou seja, totalmente paralisado, em até 8 (oito) horas, o qual acreditamos atender a necessidade do cliente, enquanto atendemos também as regras do Órgão Regulador, a ANATEL. Favor avaliar.”

RESPOSTA 6 – “O requisito técnico de disponibilidade encontra-se definido no item 7.1 do Termo de Referência e leva em consideração a especificidade do serviço para o órgão.”

PAULO RONALDO DOS SANTOS

Pregoeiro