



MEC – Ministério da Educação

Subsecretaria de Assuntos Administrativos

Uasg 150002

### ESCLARECIMENTO 03 – PREGÃO 07/2019

Processo nº 23000.004073/2018-11

#### PERGUNTA 1

##### “Questão 1 – Item 1 - OBJETO DA CONTRATAÇÃO (ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA)

1.1. Contratação de empresa para a prestação de serviços técnicos de operação, manutenção preventiva e corretiva, com reposição de peças e softwares, na Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) para atender as necessidades do Ministério da Educação - MEC e Conselho Nacional de Educação - CNE, entendendo-se por:

1.1.1. **Operação:** programação e gerenciamento remoto e local da CPCT e de seus ramais, relativamente a perfis e categorias de usuários, cadastro de usuários em sistema de tarifação, liberação para funcionamento dos ramais disponíveis, atualização de software de tarifação, bem como todas as demais facilidades permitidas pela CPCT;

1.1.2. **Manutenção preventiva:** a manutenção preventiva consiste na execução de serviços necessários para manter e garantir o funcionamento normal do sistema de telefonia do MEC e CNE, realizando testes físico/lógicos a fim de se verificar e diagnosticar o estado de funcionamento e identificando possíveis falhas no hardware e software.

1.1.3. **Manutenção corretiva:** prover manutenção corretiva uma série de procedimentos destinados a recolocar os equipamentos em seu perfeito estado de uso, tais como substituição de peças, ajustes e reparos necessários, de acordo com os manuais e normas técnicas específicas pelo fabricante.

**Pergunta:** Na análise do objeto e considerando as recomendações exigidas no mesmo, onde na manutenção corretiva exige que seja realizado de acordo com os manuais e normas técnicas específicas do fabricante e levando em consideração as exigências do fabricante AAstra/Mitel, de somente fornecer suporte de nível 3 (atualizações de Software e Firmware) para clientes que adquirem a Garantia do Fabricante (Assurance Válido) durante todo período contratual.

Desta forma entendemos que para o atendimento integral do objeto será necessário contratar do fabricante Garantia/Assurance valido.

**Está correto nosso entendimento?”**

#### RESPOSTA 1

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 07/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Quanto ao pedido de esclarecimento envolvendo os itens 1.1, 1.1.1, 1.1.2 e 1.1.3: a área técnica se manifesta no sentido de que o entendimento da LICITANTE não está correto, uma vez que o Edital não prevê exigência de aquisição de Garantia (Assurance). Contudo, o procedimento corretivo deverá seguir o padrão e as normas técnicas específicas do fabricante, conforme especificado no Edital.”



## PERGUNTA 2

### “Questão 2 – Item 3 - JUSTIFICATIVA (ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA)

3.9.2. Disponibilidade das centrais telefônicas e do serviço de voz da Telefonia Fixa - garantir a disponibilidade do serviço por meio da operação, manutenção preventiva e corretiva;

3.9.3. Qualidade do serviço - garantir a qualidade do serviço ao MEC, visto que o objeto da contratação é, na sua totalidade, de execução técnica;

3.9.4. Confiabilidade do serviço - garantir que as centrais telefônicas serão manuseadas e operadas por profissionais qualificados, visando a integridade dos equipamentos e softwares (patrimônios do órgão) e a efetiva disponibilidade do serviço;

3.9.5. Atendimento às demandas - garantir atendimento técnico das demandas internas referentes à Telefonia Fixa como, por exemplo, o atendimento ao usuário e a programação lógica e física de ramais; e

3.9.6. Continuidade da comunicação – garantir, por meio das ações de operação e manutenção, a continuidade e a efetividade da comunicação de voz, via Telefonia Fixa (central telefônica – aparelhos telefônicos).

Considerando que aquisição do software assurance (garantia do fabricante) junto a Mitel se faz necessário para possibilitar o acesso a atualização de software e firmware( conforme exigido edital ), incluindo novas funcionalidades, acesso a novos hot fixes e service packs , Serviços de suporte técnico, ticket de suporte ,Gestão de casos técnicos, nível de serviço para resolução de problemas em versões de software suportadas e acesso à base de conhecimento, segue abaixo os questionamentos.

**Pergunta: Em relação ao objeto e as considerações acima, o MEC tem ciência que ao não exigir a aquisição da Garantia/Assurance Válido durante todo período contratual para o atendimento integral do contrato estará assumindo um alto risco para continuidade das comunicações de voz deste Ministério?”**

## RESPOSTA 2

Em resposta ao questionamento feito por empresa interessada em participar do Pregão nº 07/2019, transcrevemos resposta da área técnica: “Quanto ao pedido de esclarecimento envolvendo os itens 3.9.2, 3.9.3, 3.9.4, 3.9.5 e 3.9.6: a área técnica se manifesta no sentido de que o entendimento da LICITANTE não está correto, uma vez que embora não haja exigência de aquisição de Garantia/Assurance do fabricante, a empresa vencedora da licitação deve garantir a continuidade do serviço de comunicações, nos termos do Edital.”

**RICARDO DOS SANTOS BARBOSA**

Pregoeiro