



MEC – Ministério da Educação
SAA - Subsecretaria de Assuntos Administrativos
UASG - 150002

ESCLARECIMENTO I - EDITAL I - PREGÃO 29/2015

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 29/2015
Processo nº 23000.004795/2015-15
Brasília, 13/10/2015.

PERGUNTA nº 1:

“1. MENSAGENS DE VOZ - TERMO DE REFERÊNCIA

“4.1.5. A CONTRATADA deverá fornecer mensagem aos usuários com informações acerca do horário de funcionamento do serviço, observando as seguintes condições:

a) Horário de atendimento: de segunda-feira a sexta-feira, das 08h às 20h. Durante esse período, a ligação 0800 deverá ser transferida diretamente para a Central de Atendimento ao Usuário - CAU sem necessidade de divulgação de qualquer mensagem;

b) Horário sem atendimento: nos demais dias e horários e nos feriados nacionais e no Distrito Federal, deverá haver uma mensagem informando sobre o horário de funcionamento, sem a transferência da ligação 0800 para a Central de Atendimento ao Usuário - CAU informado pelo CONTRATANTE;

c) A CONTRATADA deverá disponibilizar o serviço em caráter de plantão de acordo com a necessidade do CONTRATANTE em determinado dia/período (recesso, ponto facultativo, final de semana, no horário das 20h às 8h do dia seguinte e/ou conveniência administrativa). Nesses casos, o CONTRATANTE deverá informar, no prazo de 2 (dois) dias úteis de antecedência, as datas a serem incluídas.

d) O Ministério da Educação poderá gravar mensagem personalizada, cujo formato de áudio e todas as restrições de ordem tecnológica deverão ser previamente fornecidos pela CONTRATADA. Após o envio da mensagem pelo Ministério da Educação e aprovação pela CONTRATADA no que se refere ao seu formato, esta terá o prazo de 48 (quarenta e oito) horas para publicação da mensagem.”

No que tange disponibilizar serviço de mensagem de voz para os usuários do 0800 do MEC e considerando o item e subitens acima, entendemos todas as mensagens de voz será gravadas pela Contratante, devidamente alinhado com a Contratada quanto ao seu formato. Para reforçar o entendimento, é importante salientar que, por questões de regra de direito autorais, a gravação da mensagem por parte da operadora geraria custos adicionais ao projeto, onerando assim a administração pública no que tange melhor oferta de preços.



Está correto nosso entendimento?"

RESPOSTA nº1:

Quanto ao item 4.1.5 do Termo de Referência, as gravações poderão ser realizadas pelo MEC, conforme redação constante em sua alínea d, podendo a Assessoria de Comunicação Social - ACS, conforme informado pela área técnica demandante (CGGA), caso entenda alterar junto à CONTRATADA tal especificação inicial.

PERGUNTA nº 2:

"2. NUMERAÇÃO TRONCO DOS LINKS E1s - TERMO DE REFERÊNCIA

"4.2.2. As chamadas ativas deverão trafegar nos mesmos links bidirecionais destinados aos serviços receptivos 0800."

Visando prestar os serviços com índices de disponibilidade até superiores aos exigidos no edital, está em estudo por parte desta empresa o fornecimento dos 44 E1s através de estações distintas (dividindo o total de 44 E1 entre as duas estações), assim como dupla abordagem de fibra óptica na rede de acesso. Entregando o serviço neste formato, é necessário que cada grupo (total de 2) de 22 E1s tenha uma numeração tronco (número telefônico convencional) individualizada, ou seja, para o conjunto de 22 E1s que foram disponibilizados pela Estação A terá a numeração (somente como exemplo) (61) 3314-0000, e para os outros 22 E1s que serão disponibilizados pela Estação B a numeração será (61) 3322-0000. Saliento que os números apresentados são só e somente para ilustrar a solução proposta. Saliento ainda que, no que tange serviço 0800, essa solução é totalmente transparente, sendo que a diferença de numeração será somente percebida para quem receber as chamadas ativas, porém serão totalmente aderentes ao faturamento mensal que será enviado para a Contratante. Diante do exposto, o nosso entendimento é que tal solução não está em desacordo com o que exige a Contratante, garantindo inclusive maior disponibilidade do serviço contratado.

Está correto nosso entendimento?"



RESPOSTA nº2:

Os E1s deverão trafegar ligações DDG (0800) e chamadas ativas, com canais suficientes para atendimento de 1320 ligações receptivas simultâneas e as ligações ativas.

PERGUNTA nº 3:

“3. - RELATÓRIO DE CHAMADAS ATIVAS - TERMO DE REFERÊNCIA

“8.1. Os relatórios de desempenho do serviço, disponibilizados on-line, via web, acessados por meio de senhas, serão definidos em conjunto com o Ministério da Educação, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

8.1.2. Relatório de chamadas realizadas no atendimento ativo;”

Considerando o fluxo extremamente menor para as chamadas ativas (saintes) perante o fluxo de chamadas do 0800 (entrantes), entendemos que se faz necessário disponibilização diária somente dos relatórios referentes ao serviço 0800, e que para as chamadas ativas (saintes) é suficiente a disponibilização de relatórios somente mensalmente. Para tal entendimento nos baseamos também no ponto de vista que as chamadas ativas (saintes) não serão determinantes para o acompanhamento diário do desempenho do serviço por parte da Contratante, visto também que tais informações poderão ser facilmente acessadas via PABX da Contratada que presta os serviços de teleatendimento para o MEC.

Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA nº3:

O entendimento não está correto, poderá ser solicitado relatório diário referente às chamadas ativas.

PERGUNTA nº 4:

“4. - RELATÓRIO DE CHAMADAS RECEBIDAS - TERMO DE REFERÊNCIA

“8.1. Os relatórios de desempenho do serviço, disponibilizados on-line, via web, acessados por meio de senhas, serão definidos em conjunto com o Ministério da Educação, contendo, no mínimo, as seguintes informações:



8.1.3. Relatório de agrupamento de chamadas, por código de DDD e/ou de origem, e respectivo tempo de ligação.”

Em nosso entendimento, relatórios disponibilizados agrupando chamadas por código DDD atendem o requisitado pela Contratante.

Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA nº4:

Sim. O entendimento está correto, no entanto não impossibilita o aperfeiçoamento nos relatórios disponibilizados durante a vigência do contrato.

PERGUNTA nº 5:

“5. - RELATÓRIOS POR ESCRITO - TERMO DE REFERÊNCIA

“8.4. O Ministério da Educação solicitará os relatórios por escrito (ofício e/ou e-mail) no formato desejado (.txt, *.xls, *.doc *.pdf *.cvs e/ou compatível) e a CONTRATADA deverá fornecer no prazo de 2 (dois) dias após o recebimento da demanda.”*

Considerando que todos os relatórios demandados pela Contratante serão disponibilizados via portal web em um dos formatos já mencionados no item, entendemos que não se faz necessário o envio dos mesmos relatórios via ofício ou e-mail. Desta forma, os relatórios poderão ser impressos a gosto da Contratante simplesmente acessando o portal de acesso pela Internet.

Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA nº5:

O entendimento não está correto, tendo em vista que o item trata especificamente do prazo de entrega e os formatos desejados, podendo ser disponibilizados impressos ou em formato digital.

PERGUNTA nº6:

“6. - ACIONAMENTO PARA REPARO - TERMO DE REFERÊNCIA



“11.1.2. Disponibilizar canais de comunicação com a empresa, do tipo atendimento ao cliente ou “Service desk”, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, para recepção e registro das reclamações, fornecendo o número do Chamado de Suporte para acompanhamento;

11.1.4. Atender de imediato as solicitações realizadas pelos servidores do MEC e/ou terceiros autorizados, corrigindo, no prazo máximo de 02 (duas) horas, após notificação (ofício e/ou e-mail), qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços de telefonia contratados ou acesso aos sítios de gerenciamentos de relatórios;”

Levando em consideração que esta empresa disponibilizará Central de Atendimento 0800 para abertura de chamados técnicos, 24 (vinte e quatro) horas por dia e 07 (sete) dias por semana, entendemos que não se faz necessário disponibilizar acesso via e-mail para abertura de chamados. Completando o entendimento, é entendido que toda e qualquer demanda de reparo a Contratante acionará a Contratada via sua Central de Atendimento, via 0800.

Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA nº6:

O entendimento não está correto, visto que as ocorrências poderão ser realizadas pelos canais de comunicação previstos nos itens supracitados.

PERGUNTA nº7:

“7. - SLA DE REPARO - TERMO DE REFERÊNCIA

“11.1.4. Atender de imediato as solicitações realizadas pelos servidores do MEC e/ou terceiros autorizados, corrigindo, no prazo máximo de 02 (duas) horas, após notificação (ofício e/ou e-mail), qualquer ocorrência de interrupção na prestação dos serviços de telefonia contratados ou acesso aos sítios de gerenciamentos de relatórios”

Solicitamos que o prazo de atendimento de reparo seja de até 6 horas, visto que para muitos dos casos o acionamento demandará deslocamento do técnico ou até a estação de atendimento ou até o ambiente do cliente.

Será atendida nossa solicitação?”

RESPOSTA nº7:

A solicitação não será atendida, tendo em vista que a indisponibilidade do serviço pode acarretar prejuízos imensuráveis aos usuários (cidadãos).



PERGUNTA nº8:

“8. - MUDANÇA DE ENDEREÇO - TERMO DE REFERÊNCIA

“11.1.9. A CONTRATADA deverá possuir infraestrutura suficiente para, em caso de mudança de endereço do CONTRATANTE, realizar o remanejamento dos links E1's em até 48 (quarenta e oito) horas, sem prejuízo ao atendimento, por meio de permutação de infraestrutura da operadora, desde que o Ministério da Educação informe, com prazo mínimo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, a mudança de localidade;”

Solicitamos que a Contratante leve em consideração, para a mudança de endereço, viabilidade técnica que poderá ser solicitada com antecedência pela Contratante para que se tenha certeza que o futuro local onde se hospedará o teleatendimento da Contratante tenha abordagem de rede da Contratada. Caso contrário, poderá ser necessário dilação do prazo de mudança até a conclusão do resultado do estudo de viabilidade técnica, a fim de minimizar os riscos de não haver disponibilidade de infraestrutura de Contratada no local.

Será atendida nossa solicitação?”

RESPOSTA nº8:

A solicitação não será atendida, visto que o MEC irá comunicar a empresa 45 dias antes da efetiva mudança de endereço e os serviços de Call Center serão prestados preferencialmente em grandes cidades.

PERGUNTA nº9:

“9. - INCONSISTÊNCIA DE MULTAS - TERMO DE REFERÊNCIA E EDITAL

13.6. Na ocorrência das infrações indicadas no quadro abaixo, será aplicada à CONTRATADA multa, que poderá ser glosadas em faturas subsequentes, de acordo com o percentual indicado em cada item:”



ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	PENALIDADE
1.	Atrasar o início da prestação dos serviços contratados.	2% (dois por cento) por dia sobre o valor global do contrato.

“19.8 Na ocorrência das infrações indicadas no quadro abaixo, será aplicada à CONTRATADA multa de acordo com o percentual indicado em cada item:”

ITEM	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	PENALIDADE
1.	Atrasar o início da prestação dos serviços contratados.	2% (dois por cento) por dia sobre o valor mensal do contrato.

Comparando o item 13.6 do Termo de Referência com o item 19.8 do Edital, entendemos que o que consta no edital é o que deve ser seguido, uma vez que o que sugere o item 13.6 é extremamente abusiva.

A mesma inconsistência ocorre para os itens 4 e 6 da tabela de multas do item 13.6 quando comparamos com o item 19.8 do Edital. Sendo assim, entendemos que as multas desses itens se referem também ao valor mensal do contrato.

Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA nº9:

Considerar o item 13.6 do Termo de Referência, tendo em vista que a empresa terá prazo suficiente para programar o início da prestação do serviço. Quanto ao questionamento da multa ser abusiva justifica-se que, por cada dia de atraso há um prejuízo imensurável para aos usuários que dependem desse serviço. Sendo assim, a redação do **item 19.8 do edital** será ajustada em conformidade **ao item 13.6** supracitado.

PERGUNTA nº10:

“10. - ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA - TERMO DE REFERÊNCIA



“15.1. A licitante deverá apresentar atestado de capacidade técnica inerente ao objeto deste Termo, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que reflitam projetos realizados em redes corporativas, compatível com as características do objeto da licitação.

15.2. Apresentar o Contrato de Concessão ou o Termo de Autorização para a prestação dos serviços;”

Em nosso entendimento, o atestado a ser utilizado pela Contratada para comprovar sua capacidade técnica não precisará atender, em específico, a quantidade de entroncamentos digitais disponibilizados pela Contratada, mas que deverá pelo menos mostrar que a prestadora de serviço já ofereceu ou oferece o tipo de serviço 0800 com a volumetria próxima ao que a Contratante informa como tráfego realizado nos últimos 12 meses e/ou estimado.

Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA nº10:

Sim. Está correto, tendo em vista que o serviço não precisa ser especificamente igual em quantidade, zelando pela qualidade na prestação do serviço.

PERGUNTA nº11:

“11. - EMISSÃO IMPRESSA DE DETALHAMENTO - TERMO DE REFERÊNCIA

“16.7. Apresentar, mensal e gratuitamente, com a Nota Fiscal, detalhamento dos serviços prestados, 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, 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. O detalhamento completo das ligações deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a. Número completo do telefone com DDD (Usuário) - Número do assinante;*
- b. Data do Serviço - Dia em que utilizou o serviço;*
- c. Hora do Serviço - Hora de duração da chamada;*



d. Duração - Tempo de duração da chamada;

e. Valor pago pela chamada;

g. Total da fatura;

h. Valor para pagamento; e

i. Impostos, taxas e encargos.”

Referente ao item 16.7, considerando que todo o faturamento estará disponível para ser acessado via Internet e também a alta volumetria de chamadas mensais, solicitamos que não seja necessário/obrigatório o envio de documento impresso do detalhamento das chamadas ocorridas nos mês. Tal obrigatoriedade ou mesmo demanda esporádica faz com que se gere alto consumo de papel que por muitas das vezes a Contratante não terá nem como consultar com precisão suas informações assim como se tornará difícil seu armazenamento, visto a grande quantidade de papel que será necessária para imprimir as aproximadas 1.200.000 chamadas realizadas durante o mês.

Será atendida nossa solicitação?”

RESPOSTA nº11:

Será alterado o TR para: “em papel ou em arquivo eletrônico compatível com Microsoft Office Excel ou OpenOffice Calc ou, sob demanda, em arquivo”.

PERGUNTA nº12:

“12. - TABELA DE VALORES DE INSTALAÇÃO - TERMO DE REFERÊNCIA

“ANEXO III - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

B) INFRAESTRUTURA

Tipo de Serviço	Quant.	Unidade	Preço Unitário (R\$)	Desconto (%)	Total (R\$)
Feixe Digital Bidirecional (instalação)	44	unidades	5.200,00		228.800,00
Total para pagamento único quando demandado mensal					228.800,00
Total Anual para pagamento único quando demandado					2.745.600,00



Solicitamos que a referida tabela de valores seja corrigida a fim de que o totalizador não considere custo mensal de ativação dos feixes bidirecionais E1. Da forma que hoje está disposta a tabela, o valor de instalação foi multiplicado por 12, levando a crer que a instalação poderá ser cobrada em até 12 parcelas, influenciando diretamente no estimado global do Contrato.

Será atendida nossa solicitação?"

RESPOSTA nº12:

Quanto ao Anexo III - Modelo de Proposta de Preços do Termo de Referência, a área técnica manifestou-se informando que o valor será pago uma única vez, conforme demandando pelo MEC.

A) INFRAESTRUTURA

Tipo de Serviço	Quant.	Unidade	Preço Unitário (R\$)	Desconto (%)	Total (R\$)
Feixe Digital Bidirecional (instalação)	44	unidades	5.200,00		228.800,00
Total para pagamento único quando demandado					228.800,00

Dessa forma o valor total estimado da contratação irá sofrer alteração, conforme abaixo.

B) QUADRO RESUMO

Desembolso	Item "A"	Item "B"	Item "C"	Valor Global R\$ (A+B+C)
Total Mês	431.200,00	228.800,00	70.150,60	730.150,60
Total Anual	5.174.400,00	228.800,00	841.807,20	6.245.007,20

PERGUNTA nº 13:

"13. - SERVIÇO DDR - TERMO DE REFERÊNCIA

C) TAXAS/SERVIÇOS

Tipo de Serviço	Quant	Unidade	Preço Unitário (R\$)	Desc. (%)	Total Mensal (R\$)
Ativação/manutenção dos feixes Bidirecionais	44	unidades	1.560,38		68.656,72
Assinatura DDR	1	unidade	467,63		467,63
Relatórios/Facilidades	1	assinatura	1.025,58		1.025,58
Subtotal Mensal					70.149,93
Total Anual					841.799,1
					6



Para o correto dimensionamento do serviço e da proposta financeira para o certame, solicitamos que a Contratante informe quantos DDRs (quantidade de números de ramais) serão necessários para suprir a demanda de chamadas ativas que serão efetuadas pelo teleatendimento. Corriqueiramente, a quantidade de DDRs é estimado de acordo com a quantidade de posição de atendimento (PAs) que serão disponibilizados para o atendimento ativo.

Será atendida nossa solicitação?"

RESPOSTA nº13:

Quanto às assinaturas DDR, constante no **Anexo III - Modelo de Proposta de Preços do Termo de Referência**, a área técnica demandante estimou em seu novo Termo de Referência a quantidade de 210 assinaturas DDR, ocorrendo, assim, alteração nos valores mensais e anuais estimados, conforme tabela abaixo:

C) TAXAS/SERVIÇOS

Tipo de Serviço	Quant	Unidade	Preço Unitário (R\$)	Desc . (%)	Total Mensal (R\$)
Ativação/manutenção dos feixes Bidirecionais	44	unidades	1.560,38		68.656,72
Assinatura DDR	210	unidade	2,23		468,30
Relatórios/Facilidades	1	assinatura	1.025,58		1.025,58
Subtotal Mensal					70.150,60
Total Anual					841.807,20

PERGUNTA nº14:

"14. - CASAS DECIMAIS NA PROPOSTA - EDITAL



“9.2 A proposta deve apresentar preços unitários e totais, expressos em R\$ (Reais), com duas casas decimais, tanto em algarismos como por extenso. Em caso de divergência entre os preços unitários e totais, prevalecerão os primeiros; ocorrendo discordância entre os valores numéricos e por extenso, prevalecerão os últimos.”

Levando em consideração o montante estimado para o edital, que há grandes chances de ocorrer ofertas de tarifas idênticas entre os participantes do certame e que o próprio sistema de pregão eletrônico permite se trabalhar com até 4 casas decimais durante o pregão, solicitamos que seja permitido que a disputa seja aberta para até 4 casas decimais para os valores unitários, assim como apresentação na proposta desses valores das tarifas praticadas para cada tipo de ligação (tanto receptiva pelo 0800 quanto para as chamadas ativas para fixo e celular).”

RESPOSTA nº14:

Quanto **ao item 9.2 do Edital**, referente às casas decimais, informamos que, para a fase de lances serão respeitados os parâmetros do sistema Compras Governamentais, ou seja, serão aceitas quatro casas decimais, **apenas para a fase de disputa de valores**. Em que pese o sistema aceitar quatro casas decimais, no **caso de lance**, a área demandante opta por aceitar 3 casas decimais para **os valores unitários** referentes às tarifas constantes no Item A do Anexo III do Termo de Referência, **para a emissão das propostas comerciais**. Para os **valores totais, referentes às propostas**, os valores deverão ser ajustados para duas casas decimais. Por oportuno, solicitamos observar o disposto no item 6.8 do Edital.

PERGUNTA nº15:

“15. - IDENTIFICADOR DE CHAMADAS - TERMO DE REFERÊNCIA

“4.1.8. A CONTRATADA deverá prover a facilidade do serviço de Identificador de Chamadas;”

Para este item, há de salientar que para o correto funcionamento do identificador de chamadas a empresa que presta o serviço de teleatendimento para o órgão deverá possuir equipamentos aptos para tal.



Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA nº15:

Sim. A empresa prestadora de serviços de Call Center deverá estar apta.

PERGUNTA nº16:

“16. - CONTINGENCIAMENTO - TERMO DE REFERÊNCIA

“7.3. A prestação dos serviços contratados deverá ocorrer de forma contínua, devendo a CONTRATADA, obrigatoriamente, prover meios para o seu contingenciamento, a fim de evitar paralisação total ou parcial dos serviços em razão de, por exemplo, queda de energia elétrica, queda de raios, greves, falhas de equipamentos sob a responsabilidade da CONTRATADA ou de qualquer outro recurso da Rede ;”

Em nosso entendimento, quando a Contratante cita que a Contratada deverá prover contingenciamento em caso de falta de energia ou queda de raios, a Contratada deve prover o contingenciamento somente no ambiente de sua responsabilidade, que caso algum desses problemas vier a ocorrer no ambiente onde será entregue o serviço, que é no ambiente da prestadora de serviço de teleatendimento, esta é que será responsável por prover esse contingenciamento. Esse entendimento não exime a Contratada da responsabilidade de manutenção/reparo/substituição, em caso de danos, de componentes (modem, por exemplo) que são seus e que ficarão instalados no ambiente da empresa de teleatendimento. Está correto nosso entendimento?”

RESPOSTA nº16:

Sim. O entendimento está correto.

Atenciosamente,

MARTA MARIA VITORINO DIAS
Pregoeira