



Ministério da Educação
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Coordenação Geral de Compras e Contratos
Coordenação de Gestão de Licitações
DIVISÃO de Licitações

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

ESCLARECIMENTO III - EDITAL II - PREGÃO 29/2015

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 29/2015
Processo nº 23000.004795/2015-15
Brasília, 26/10/2015.

PERGUNTA nº 1:

QUESTIONAMENTO 1
Referente ao Item 13.6

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.
2.	Deixar de disponibilizar os relatórios de desempenho do serviço na data de início da prestação dos serviços.	1% (um por cento) por dia de atraso sobre o valor faturado referente ao mês da ocorrência.
3.	Descumprir o prazo previsto no Item 11.1.4 (restabelecer os serviços de telefonia e acesso ao sítio de gerenciamento de relatórios).	0,02% (zero vírgula, zero dois por cento) por hora de atraso incidente sobre o valor do faturamento referente ao mês da ocorrência, aplicada a partir do término do prazo estabelecido para reparo e disponibilização do serviço até a data do efetivo adimplemento.
4.	Descumprir o prazo previsto no Item 11.1.10 (reanejamento de links E1).	2,0% (dois por cento) por dia sobre o valor global do contrato.
5.	Deixar de realizar o registro das reclamações sobre o funcionamento do serviço contratado.	0,05% (zero vírgula, zero cinco por cento) sobre o valor do faturamento referente ao mês da ocorrência.
6.	Descumprir as condições relacionadas ao sigilo e à segurança das informações.	2,0% (dois por cento) por dia sobre o valor global do contrato.
7.	Descumprir os prazos estipulados para entrega e ajustes nos relatórios.	0,3% (zero vírgula, três por cento) por dia sobre o valor do faturamento referente ao mês da ocorrência, contado da data definida para o regular cumprimento da obrigação até a data do efetivo adimplemento.
8.	Deixar de cumprir quaisquer das obrigações previstas neste Termo de Referência não relacionadas neste quadro.	0,1% (zero vírgula, um por cento) por dia/ocorrência sobre o valor mensal do contrato.



Nossa solicitação: Para que haja uma melhor adequação às práticas do mercado em serviços desta natureza com relação aos indicadores de qualidade de serviço e suas eventuais penalidades a serem aplicadas junto a Contratada, solicitamos que nos trechos do item supracitado onde é explicitado “valor global do contrato” seja alterado para “valor faturado referente ao mês da ocorrência”. Isso se deve a fim de manter a saúde financeira do projeto e assim proporcionar preço mais vantajoso para essa administração.
Nossa solicitação será acatada?

RESPOSTA nº1:

R. A solicitação não será acatada, pois qualquer descumprimento do Contrato irá gerar grande prejuízo aos usuários(cidadãos).



PERGUNTA nº 2:

QUESTIONAMENTO 2

Referente ao item 11.1.4

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

Nossa solicitação: Cabe ressaltar que de acordo com a Resolução nº 605/2012, que estabelece o Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação de Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC, é definido que:

“Art. 22. O atendimento das solicitações de reparo de acessos individuais deve se dar, no mínimo, em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, nos seguintes prazos a partir da solicitação pelo usuário:

I - até 24 (vinte e quatro) horas para a classe de assinantes residenciais (inclusive assinantes Aice);

II - até 8 (oito) horas para a classe de assinantes não residenciais; e

III - até 2 (duas) horas para os prestadores de serviços de utilidade pública, de Prontos-Socorros e de Postos de Saúde.”

Com isso salientamos que o prazo de reparo solicitado no edital está em desacordo com o estabelecido na Resolução n.º 6051/202. Desta forma solicitamos que seja alterado o período de reparo seja de até 08 (oito) horas, contados da solicitação, nos termos da regulamentação da ANATEL.

Salientamos ainda que, eventualmente, o reparo poderá ser realizado antes deste prazo, dependendo da natureza, e até mesmo feito de forma remota.

Nossa solicitação será acatada?



Ministério da Educação
Subsecretaria de Assuntos Administrativos
Coordenação Geral de Compras e Contratos
Coordenação de Gestão de Licitações
DIVISÃO de Licitações

RESPOSTA nº2:

R: A solicitação não será atendida, tendo em vista que a indisponibilidade do serviço pode acarretar prejuízos imensuráveis aos usuários (cidadãos) e por se tratar de serviço de utilidade pública, assim será sempre tratado como serviços de urgência.

Atenciosamente,

**MARTA MARIA VITORINO DIAS
Pregoeira**