

REF: PREGÃO ELETRÔNICO N° 011/2022 – CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA FORNECIMENTO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA STFC (SISTEMA DE TELEFONIA FIXA COMUTADA) NAS MODALIDADES LOCAL E LONGA DISTÂNCIA NACIONAL E INTERNACIONAL, DISPONIBILIZAÇÃO DE NÚMERO (S) 0800 COM ABRANGÊNCIA NACIONAL E INTERNACIONAL E NÚMERO (S) ÚNICO (S).

À
CLARO S.A.,

I. Em resposta à impugnação interposta ao Edital do PE nº 011/2022, em que essa empresa questiona itens do Edital e do Termo de Referência, segue a manifestação do Banco após análise da área técnica:

1) QUANTO À RESTRICÇÃO DOS RECEBIMENTOS DAS CHAMADAS ORIGINADAS.

A impugnante na verdade solicita um esclarecimento nos seguintes termos:

Anexo I – Seção I – Subseção 2 – Item 3: Disponibilização de números únicos para atender chamadas de todo o território brasileiro e internacionais durante a vigência do contrato de comum acordo;

O serviço de 0800 irá atender chamadas de todo território Nacional e Internacional. No entanto a licitante solicita Bloqueio das chamadas originadas em uma região específica conforme Pág. 35 item 9. Restrição de Área de Abrangência: Bloqueio das chamadas originadas em uma região específica. O bloqueio pode ser numérico (celular) ou geográfico (área geográfica, código regional ou prefixo da central local) a critério do contratante; A restrição dos recebimentos das chamadas originadas, serão para regiões Nacionais e Internacionais?

1.1 Manifestação da área técnica:

Nacionais.

2) QUANTO AOS ITENS 5 E 6 DA SUBSEÇÃO 3 DA SEÇÃO I DO TERMO DE REFERÊNCIA:

A impugnante solicita esclarecimento nos seguintes termos:

Anexo I – Seção I – Subseção 3 – Itens 5 e 6:

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

5. Deverá conceder atendimento aos clientes pelo sistema telefônico passível e personalizado para acesso e movimentação de contas no BANPARÁ;

6. Deverá possibilitar através do Call Center Ativo aos clientes ofertas de produtos e serviços disponibilizados pelo BANPARÁ;

Solicitamos esclarecer se os itens 5. E 6. são recursos próprios já disponíveis que a licitante utilizará ou será necessário implementar os mesmos no escopo do Objeto?

2.1 Manifestação da área técnica:

São recursos próprios já disponíveis na infraestrutura não sendo objeto desta licitação.

3) QUANTO AO ITEM 6 DA SUBSEÇÃO 2 DA SEÇÃO DO TERMO DE REFERÊNCIA:

A impugnante se manifesta nos seguintes termos:

Anexo I – Seção I - Subseção 2 – Item 6: Disponibilização de equipamentos necessários para a comunicação incluindo, instalação, manutenção e gerenciamento da solução;

Este item não está detalhado o gerenciamento da solução. Tais informações são de suma importância para que possamos entregar a solução desejada pelo Banpará, bem como haverá impacto na composição dos valores da proposta a serem apresentados neste certame.

Diante do exposto acima, solicitamos detalhar no Termo de Referência, o que engloba o gerenciamento da solução.

3.1 Manifestação da área técnica:

O detalhamento das atividades de gerenciamento pode variar de acordo com o prestador de serviço. O objetivo deste parágrafo é reforçar que todos os itens fornecidos bem como todas as atividades necessárias para o pleno funcionamento dos serviços objeto deste edital, devem ser providas pela CONTRATADA para que os serviços objetos deste edital funcionem adequadamente de forma ininterrupta.

4) QUANTO AO ITEM 7 DA SUBSEÇÃO 2 DA SEÇÃO I DO TERMO DE REFERÊNCIA:

A impugnante enfatiza que:

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

Anexo I – Seção I - Subseção 2 – Item 7: Disponibilização do perfil de tráfego;

Atendimento aos clientes pelo sistema telefônico passível e personalizado para acesso e movimentação de contas no BANPARÁ.

Não entendemos do que se trata a exigência deste item. Diante do exposto, solicitamos detalhar o que é passível e personalizado.

4.1. Manifestação da área técnica:

Este item exemplifica algumas das funcionalidades que serão providas pelo banco aos seus clientes onde o objeto desta licitação será utilizado para prover o acesso a estas funcionalidades, não fazendo parte do objeto desta licitação.

5) QUANTO AO ITEM 9 DA SUBSEÇÃO 3 DA SEÇÃO I DO TERMO DE REFERÊNCIA:

A impugnante enfatiza que:

Anexo I – Seção I - Subseção 3 – Item 9: Características Complementares do Objeto

Abaixo segue a tabela 2 com a volumetria a ser CONTRATADA neste certame.

TIPOS DE CHAMADAS	VOLUMETRIA ANUAL DE CHAMADAS ENTRANTE A SER CONTRATADA
Local Fixo-Fixo	40.349
Intraestadual Fixo-Fixo	40.349
Interestadual Fixo-Fixo	40.349
Inter-regional Fixo-Fixo	40.349
Internacional Fixo-Fixo	40.349
Local Móvel-Fixo	193.674
Intraestadual Móvel-Fixo	129.116
Interestadual Móvel-Fixo	129.116

Comissão Permanente de Licitações – CPL

Avenida Presidente Vargas, n.º 251, 1º Andar, CEP: 66.010-000 Comércio – Belém – Pará

Fone: (091) 3348-3303 (91) 3348-3391 (91)3348-3392

cpl@banparanet.com.br

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

Inter-regional Móvel-Fixo	129.116
Internacional Móvel-Fixo	129.116

Tabela 2 – Volumetria entrante a ser CONTRATADA.

Na tabela de VOLUMETRIA ANUAL DE CHAMADAS ENTRANTE A SER CONTRATADA, favor especificar o tráfego de STFC, 0800 e NUM? Solicitamos esclarecer qual a unidade: minutos ou quantidade de chamadas?

5.1. Manifestação da área técnica:

Na tabela de VOLUMETRIA ANUAL DE CHAMADAS ENTRANTE A SER CONTRATADA é referente ao 0800, em minutos.

TIPOS DE CHAMADAS	VOLUMETRIA ANUAL DE CHAMADAS ENTRANTE A SER CONTRATADA
Local Fixo-Fixo	40.349
Intraestadual Fixo-Fixo	40.349
Interestadual Fixo-Fixo	40.349
Inter-regional Fixo-Fixo	40.349
Internacional Fixo-Fixo	40.349
Local Móvel-Fixo	193.674
Intraestadual Móvel-Fixo	129.116
Interestadual Móvel-Fixo	129.116
Inter-regional Móvel-Fixo	129.116
Internacional Móvel-Fixo	129.116

Tabela 2 – Volumetria entrante a ser CONTRATADA.

A volumetria do Número Único está definida ADENDO B - CARTA DE APRESENTAÇÃO DE PROPOSTA, item 2.2 - Valor Variável:

TIPO DE CHAMADAS	DISTRIBUIÇÃO DO TRÁFEGO EM %	TRÁFEGO MENSAL ESTIMADO EM MINUTOS	VALOR UNITÁRIO		PREÇO MENSAL	
			EM R\$	(COM	EM R\$	(COM

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

			IMPOSTOS)	IMPOSTOS)
Local	60	480.000		
Não local (Transporte)	40	320.000		
Total	100%	800.000		

6) QUANTO ITEM 8 DA SUBSEÇÃO 3 DA SEÇÃO I DO TERMO DE REFERÊNCIA:

A impugnante destaca o seguinte:

Anexo I – Seção I - Subseção 3 – Item 8 (página 34): A CONTRATADA deverá gerenciar e monitorar os serviços e dispor de Suporte Técnico Local, 24 horas por dia e 07 dias por semana, dispondo de recursos para recuperação de forma automática, assegurando a disponibilidade exigida pelo Banco;

Solicitamos incluir no Termo de Referência o detalhamento ao referido suporte técnico local exigido no item supramencionado.

6.1. Manifestação da área técnica:

O detalhamento das atividades de gerenciamento, monitoramento e suporte técnicos locais podem variar de acordo com o prestador de serviço. O objetivo deste parágrafo é reforçar que todos os itens fornecidos bem como todas as atividades necessárias para o pleno funcionamento dos serviços objeto deste edital, devem ser providas pela CONTRATADA para que os serviços objetos deste edital funcionem adequadamente de forma ininterrupta.

O termo "suporte técnico local" presente neste item não se refere a permanência de técnicos nas dependências do banco 24x7, ele apenas reforça a necessidade de que quando necessário, a CONTRATADA possa à qualquer momento, enviar equipe técnica no local para atuar quando necessário.

7) QUANTO AO ITEM 25 DA SUBSEÇÃO 3 DA SEÇÃO I DO TERMO DE REFERÊNCIA:

A impugnante sustenta que:

*Comissão Permanente de Licitações – CPL
Avenida Presidente Vargas, n.º 251, 1º Andar, CEP: 66.010-000 Comércio – Belém – Pará
Fone: (091) 3348-3303 (91) 3348-3391 (91)3348-3392
cpl@banparanet.com.br*

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

Anexo I – Seção I - Subseção 3 – Item 25: Portal de Serviços

- a) O Portal de Serviços Web (Portal Web) deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA, em até 120 (cento e vinte) dias, contados da data da assinatura do contrato, com no mínimo as seguintes funcionalidades:

Entendemos que para proporcionar um preço mais vantajoso para essa administração, faz-se necessário o aumento do prazo para disponibilização da gerência especificado no edital de forma a garantir a perfeita execução dos serviços em prazo exequível e de acordo com os níveis de qualidade exigidos.

Esclarecemos que este serviço demanda grande complexidade. Solicitamos assim, que seja alterado o prazo para 180 dias possibilitando uma melhor qualidade na prestação dos serviços e o correto cumprimento dos prazos. Salientando que a efetiva entrega poderá eventualmente ocorrer antes deste prazo. Diante do exposto acima, solicitamos a alteração do prazo de disponibilização do Portal de Serviços Web (Portal Web), para 180 (cento e oitenta) dias.

1. Para o portal ser disponibilizado, solicitamos detalhar, todos os requisitos que devem estar contidos no Termo de Referência, bem como, todas as funcionalidades, relatórios com seus respectivos campos e layout.
2. Como será o processo de teste e aceite do portal?

7.1. Manifestação da área técnica:

PRAZO DO PORTAL:

Por ser tratar de serviço já utilizado pela CONTRATANTE outrora bem como não é demanda para CONFECÇÃO DE SERVIÇO CUSTOMIZADO, ou seja, serviço este comum já fornecido por todas as operadoras atuantes no mercado. Sendo assim, o prazo será mantido.

- 1. Para o portal ser disponibilizado, solicitamos detalhar, todos os requisitos que devem estar contidos no Termo de Referência, bem como, todas as funcionalidades, relatórios com seus respectivos campos e layout.**

Resposta: O Portal deverá permitir o acompanhamento mínimo dos serviços prestado pela CONTRATADA bem como seus relatórios, objeto deste edital.

- 2. Como será o processo de teste e aceite do portal?**

Resposta: Será valido o Acesso ao sistema, teste das funcionalidades e posterior emissão de termo de aceite.

8) QUANTO AO SUBITEM IX DO ITEM 25 DA SUBSECÃO 3 DA SECÃO I DO TERMO DE REFERÊNCIA:

*Comissão Permanente de Licitações – CPL
Avenida Presidente Vargas, n.º 251, 1º Andar, CEP: 66.010-000 Comércio – Belém – Pará
Fone: (091) 3348-3303 (91) 3348-3391 (91)3348-3392
cpl@banparanet.com.br*

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

A impugnante sustenta que:

Anexo I – Seção I - Subseção 3 – Item 25 – Subitem ix: Permitir ao Banco solicitações de:

Permitir ao Banco solicitações de:

- Alterações nas tabelas de roteamento (temporárias–emergenciais e permanentes);
- Alteração de rotas;
- Ampliação de vias;
- Remanejamento de vias;
- Ativação de novos serviços;
- Impostação do aceite dos serviços pela equipe do Banco.

Entendemos que o Banpará exige que as solicitações de serviço serão através do portal. O nosso entendimento está correto?

Caso positivo, para cada tipo de solicitação favor informar quais informações/campos necessários.

Essas solicitações de serviço têm prazo de atendimento? Tem multa associada?

Tais questionamentos se dão em função de que solicitação de serviço é diferente de abertura de chamado de recuperação.

Diante do exposto acima, solicitamos esclarecer tais itens.

8.1. Manifestação da área técnica:

Sim, está correto o entendimento.

As solicitações de serviço serão inicialmente registradas no Portal para conhecimento da CONTRATADA não excluindo a comunicação realizada por e-mail. As informações necessárias serão descritas no portal de acordo com o serviço solicitado.

Os prazos de atendimento bem como penalidades pelo não cumprimento do mesmo será acordado pela tabela de SLA deste objeto.

9) QUANTO AO SUBITEM xiii DO ITEM 25 DA SUBSEÇÃO 3 DA SEÇÃO I DO TERMO DE REFERÊNCIA:

A impugnante solicita o seguinte esclarecimento:

Anexo I – Seção I - Subseção 3 – Item 25 – Subitem xiii: O portal deverá permitir a visualização atualizada do "status" de todas as solicitações

Solicitamos detalhar quais são os status esperados pelo Banpará?

Ressaltamos que tal informação é de suma importância para formatar tais status com a expectativa do Banpará.

9.1. Manifestação da área técnica:

Os STATUS mencionados neste item referenciam-se ao trâmite percorrido para o atendimento da requisição, ou seja, cada operadora pode possuir seu próprio conjunto de processos necessários para o atendimento das requisições. Aqui o banco reforça a necessidade de poder acompanhar o andamento das requisições.

10) QUANTO AO SUBITEM xiv DO ITEM 25 DA SUBSEÇÃO 3 DA SEÇÃO I DO TERMO DE REFERÊNCIA:

A impugnante sustenta que:

Anexo I – Seção I - Subseção 3 – Item 25 – Subitem xiv: Disponibilizar área para comunicação de manutenção programada.

Para atender as exigências deste item, se faz necessário detalhar esse requisito, principalmente no que tange quais tipos de informações o Banpará precisa visualizar.

10.1. Manifestação da área técnica:

Para o atendimento deste item, a comunicação da CONTRATADA para a CONTRATANTE poderá ser feita através de e-mail ou portal de serviços. Esta comunicação tem como objetivo informar ao CONTRATANTE sobre a agenda de atividades que possam impactar no plano funcionamento dos serviços contratados, contendo minimamente a descrição das atividades, data e hora prevista, tempo de duração bem como identificação dos técnicos que necessitarão de acesso as dependências da CONTRATANTE.

11) QUANTO À ALÍNEA “c” DO ITEM 25 DA SUBSEÇÃO 3 DA SEÇÃO I DO TERMO DE REFERÊNCIA:

A impugnante destaca o seguinte:

Anexo I – Seção I - Subseção 3 – Item 25 – Subitem c): A CONTRATADA será responsável por manter atualizado o portal a cada alteração ou inclusão de serviços, no prazo de até 5 dias úteis. A não atualização das informações no portal será tratada pelo Banco como uma indisponibilidade, e resultará na abertura de um chamado.

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

Diante da exigência deste item, solicitamos detalhar no Termo de Referência qual a classificação / tipo desse chamado? É chamado ou solicitação de serviço? No edital vi apenas o pedido de solicitação de serviço e não abertura de chamado.

11.1. Manifestação da área técnica:

Trata-se de chamado, pois, o objetivo deste parágrafo é reforçar que as solicitações de serviços deverão ser refletidas no portal no prazo determinado.

12) QUANTO AO SUBITEM x DO ITEM 25 DA SUBSEÇÃO 3 DA SEÇÃO I DO TERMO DE REFERÊNCIA:

A impugnante sustenta que:

Anexo I - Subseção 3 - Item 25 – Subitem x: Para a ativação, alteração ou cancelamento de serviços, o portal deverá permitir o preenchimento dos seguintes dados:

- Tipo de solicitação (ativação/alteração/cancelamento);
- Nome do Serviço;
- Número do Serviço (400X/300X, 0800, 0300) / DNIS do Serviço;
- MCDU;
- Abrangência do Serviço (nacional, regional ou local);
- Quantidade de canais / E1;
- Feixes dedicados ou compartilhados;
- Rota(s) de entrega;
- Rota Redundante (Dupla abordagem);
- Restrição de chamadas (bloqueio);
- Inclusão de anexos necessários à configuração dos serviços: Tabela de roteamento e transbordo, arquivos de áudio;
- Fraseologia das mensagens de configuração do serviço;
- Demais observações necessárias.

Entendemos que uma vez que o contrato permite ampliação ou diminuição de até 25%, demandas de ativação e cancelamento devem ser tratadas pelo Gerente de Contrato, solicitamos assim a supressão do item. Está correto o nosso entendimento?

12.1. Manifestação da área técnica:

Não. O Portal deverá permitir a Solicitação de Serviço sendo aceito campo livre para a descrição do mesmo não excluindo a comunicação por e-mail entre a CONTRATANTE

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

e CONTRATADA, sendo condicionado seu atendimento aos limites definidos pela legislação em caso de supressão ou acréscimo.

13) QUANTO AO ITEM 26 DA SUBSEÇÃO 3 DA SEÇÃO I DO TERMO DE REFERÊNCIA:

A impugnante solicita esclarecimento nos seguintes termos:

Anexo I - Subseção 3 -Item 26: Mensagens

a) Para o serviço de 0800, o provedor do serviço veiculará mensagens personalizadas previamente definidas pelo Banpará, caso este desejar, sendo cobrada pela CONTRATADA assinatura por mensagem personalizada;

b) No caso de chamadas bloqueadas pela restrição imposta, a CONTRATADA deverá informar ao usuário, conforme solicitação do Banpará;

c) As mensagens veiculadas poderão sofrer alterações conforme solicitação do Banpará. Estas alterações serão previamente comunicadas à CONTRATADA, em um prazo mínimo de 20 dias anteriores a sua ativação.

Diante da exigência do item em comento, solicitamos esclarecer se os arquivos de áudio serão disponibilizados pelo BANPARA?

13.1. Manifestação da área técnica:

Sim, podendo a CONTRATANTE especificar o formato desejado.

14) QUANTO AO ITEM 2 DA SUBSEÇÃO 1 DA SEÇÃO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA:

A impugnante sustenta que:

Anexo I - Seção VI - Subseção 1 – Item 2: Deverão ser disponibilizados 16 links E1 com tecnologia ISDN-PRI, na velocidade de 2 Mbits/s;

Entendemos que o item 2. Da Seção VI poderá ser entreguem com tecnologia SIP, conforme descrito no item “5. A sinalização deverá ser por canal comum do tipo ISDN-PRI ou SIP”;. O nosso entendimento está correto?

14.1. Manifestação da área técnica:

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

Não, deverá ser entregue inicialmente em ISDN-PRI podendo futuramente, à critério da CONTRATANTE, solicitar a migração para o protocolo SIP.

15) QUANTO AO PRAZO PARA INÍCIO DA INSTALAÇÃO:

A impugnante solicita o seguinte esclarecimento:

Anexo I - Seção VI - Subseção 2 – Item 1: Entrega

1. O início da instalação dos serviços deverá ser disponibilizado em até 30 dias após a assinatura do Contrato de acordo com o Adendo A (Topologia da Solução);

Anexo I - Seção VII - Dos Níveis Mínimos de Serviço – Subseção 3 – Item 5: Tempo de Instalação:

a. O tempo de instalação será de 60 dias, medido a partir da assinatura do contrato e no caso de demandas futuras, a partir da data de solicitação formal do BANPARÁ, respeitando-se o prazo previsto na *subseção 2 - Tabela de Níveis de serviço associado (NSA)*;

b. Observação: Não serão contabilizados para o cálculo do tempo de instalação, os atrasos imputáveis ao BANPARÁ.

O Banpará informa dois prazos um para início da instalação em até 30 dias e o tempo de instalação 60 dias, falta clareza que no prazo final para o fornecimento dos Serviços, porém devido a capilaridade do projeto, o prazo deverá ser alterado para até 180 dias.

15.1. Manifestação da área técnica:

O prazo para o início da instalação após assinatura do contrato é de 30 dias e o prazo para a conclusão da instalação após a assinatura do contrato é de 60 dias. Ou seja, se após a assinatura do contrato, a CONTRATADA já inicia as instalações no próximo dia, a mesma continuará com o prazo de 60 dias para a conclusão das instalações pois a instalação inicial sempre terá como base a assinatura do contrato.

16) QUANTO À QUANTIDADE DE FEIXES E1S COM 30 CANAIS A SEREM DISPONIBILIZADOS PARA O SERVIÇO 0800 DEDICADO:

A impugnante sustenta que:

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

Anexo I - Seção VI - Subseção 5 – Item 1: Planilha de Formação de Preços

As licitantes deverão apresentar, anexo à proposta de serviços, Planilha Detalhada de Formação de Custos, observando-se a estimativa de demanda para o serviço 0800 e número único I, conforme tabela constante no Adendo B.

As estimativas de demandas por serviços, não estão separadas nas planilhas de formações de preço. Qual a estimativa de tráfego em minutos para o serviço 0800 e o Número Único, ressaltamos que são serviços com tarifações distintas.

Ademais o Adendo B – Carta de Apresentação da Proposta - **MAPA DE DISTRIBUIÇÃO DE LINKS E1s, NÚMEROS 0800, NÚMERO ÚNICO E TELEFONIA DESTINADO A SERVIR COMO BASE PARA ELABORAÇÃO DE PROPOSTAS DAS OPERADORAS.**

Indica 12 E1s para destinar ao serviço 0800 DEDICADO.

Porém na Composição de Preços 0800, Item 1.1, solicita a precificação de Assinatura de 16 Feixes E1s com 30 Canais (vide tabela abaixo):

1.1 Valor Fixo Mensal do Serviço 0800:
DETALHAR CADA ITEM QUE COMPÕE ESTE CUSTO COM SEU RESPECTIVO VALOR (Com Impostos)

ITEM	QUANTIDADE
Assinatura de número de acesso nacional do serviço 0800 (Unitário = R\$- _____)	Assinatura de número de acesso nacional do serviço 0800. (10 X R\$- _____ = R\$- _____)
Assinatura de restrição de acesso (Unitário = R\$- _____)	Assinatura de restrição de acesso por telefone público ou celular (05 X R\$- _____ = R\$- _____)
Assinatura dos feixes E1 com 30 canais (Unitário = R\$- _____)	Assinatura dos 16 feixes E1 com 30 canais. (16 X R\$- _____ = R\$- _____)
Subtotal Mensal dos itens Fixos (somatória dos valores Unitários) (R\$- _____)	Subtotal Mensal dos itens Fixos (somatória- valores das Quantidades totais) (R\$- _____)
Valor numérico e por extenso	Valor numérico e por extenso

Diante do exposto acima, solicitamos que seja definida a quantidade de feixes E1s com 30 canais a serem disponibilizados para o serviço 0800 DEDICADO, pois tal item impacta diretamente na formatação da proposta de preços.

16.1. Manifestação da área técnica:

Conforme planilha, o objetivo é indicar a quantidade de E1 por serviço, sendo 12(doze) E1s para 0800 e 4 (quatro) para Número único.

17) QUANTO AO ITEM 19 DA SUBSEÇÃO 7 DA SEÇÃO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA:

Comissão Permanente de Licitações – CPL
Avenida Presidente Vargas, n.º 251, 1º Andar, CEP: 66.010-000 Comércio – Belém – Pará
Fone: (091) 3348-3303 (91) 3348-3391 (91)3348-3392
cpl@banparanet.com.br

A impugnante sustenta que:

Anexo I - Seção VI - Subseção 7 – Item 19:

Deverão ser fornecidos pela prestadora do Serviço 0800 e número único, até o 30º dia útil do mês subsequente a prestação dos serviços, quando solicitado pelo BANPARÁ, os seguintes relatórios gerenciais:

a. Relatório de Disponibilidade dos Serviços: Este relatório apresentará informações de disponibilidade por SLA, contendo, no mínimo, os seguintes itens: disponibilidade, número de interrupções, tempo médio entre as interrupções e tempo médio de reparo;

b. Relatório de Inoperância dos Serviços: Este relatório apresentará as informações de inoperância por SLA, contendo, no mínimo, os itens de data e hora iniciais e finais de inoperância, tempo de inoperância e responsável pelo fechamento do chamado;

c. Relatório de Qualidade de Rede: Este relatório conterá informações sobre a quantidade de tentativas de ligações sem sucesso, motivadas pelo número insuficiente de troncos de acesso da CONTRATADA ou por indisponibilidade destes, destinados ao Serviço 0800 e número único, contendo, no mínimo, os itens: Origem da chamada, total de chamadas; chamadas completadas; chamadas não respondidas; linha ocupada; desconexão; congestionamento; tempo médio de conversação;

d. Relatório de Identificação de chamadas: Informações relativas à tarifação (Total de chamadas/minutos que foram tarifadas (cobradas), com os respectivos valores por estado e por número 0800 e tipos de ligações (local, interurbano e móvel);

e. Relatório de Chamadas Completadas: Apresenta o detalhamento de todas as chamadas faturadas, para todos os números 0800 do cliente. Este relatório possui um Layout pré-definido onde se encontram os registros das chamadas concatenados pelo número chamador. Em geral pelo seu tamanho é fornecido é enviado por e-mail, este relatório é gratuito.

Para os itens acima, será necessário detalhar no Termo de Referência, todos os campos e layouts desejados.

17.1. Manifestação da área técnica:

Os campos já estão definidos em cada item. O layout poderá ser de acordo com o padrão da CONTRATADA.

18) QUANTO AO ITEM 21 DA SUBSECÃO 7 DA SEÇÃO VI:

A impugnante sustenta que:

Anexo I - Seção VI - Subseção 7 – Item 21: O detalhamento da formatação dos referidos relatórios deverá ser realizado em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

Para o item em comento, existe a necessidade de se detalhar os "campos" que se deseja no relatório.

Diante do exposto acima, se faz necessário que os detalhes dos itens, do relatório exigido seja especificado no Termo de Referência.

18.1. Manifestação da área técnica:

Durante a vigência contratual, poderão ser discutidos entre CONTRATANTE e CONTRATADA a inclusão ou exclusão de campos nos relatórios dada a necessidade do negócio.

19) QUANTO À TABELA DE NÍVEL DE SERVIÇO ASSOCIADO (NSA):

A impugnante sustenta que

Anexo I - Seção VII - Subseção 1 a 6 - 1 - Tabela de Nível de Serviço Associado (NSA)

Nível de Serviço	Disponibilidade	Tempo de Reparo	Tempo de Instalação	Tempo de Alteração	Tempo de Desativação	Índice PAB - CONTRATADA
1	99,50 %	5h	30 dias	45 dias	10 dias	0,1%

Tabela 1 – Níveis de Serviço

Entendemos que para ampliar a competitividade e participação no certame e proporcionar um preço mais vantajoso para essa administração, faz-se necessário o aumento do prazo de instalação especificado no edital de forma a garantir a perfeita execução dos serviços em prazo exequível e de acordo com os níveis de qualidade exigidos.

Esclarecemos que este serviço abrange a instalação de equipamentos, bem como o transporte de matérias e obtenção de licença junto aos órgãos competentes para a realização desta construção para os circuitos. Solicitamos que seja alterado o prazo para 90 dias possibilitando uma melhor qualidade na prestação dos serviços e o correto cumprimento dos

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

prazos. Salientando que a efetiva ativação poderá eventualmente ocorrer antes deste prazo.

19.1. Manifestação da área técnica:

O prazo para o início da instalação após assinatura do contrato é de 30 dias e o prazo para a conclusão da instalação após a assinatura do contrato é de 60 dias. Ou seja, se após a assinatura do contrato, a CONTRATADA já inicia as instalações no próximo dia, a mesma continuará com o prazo de 60 dias para a conclusão das instalações pois a instalação inicial sempre terá como base a assinatura do contrato.

20) QUANTO À ALÍNEA “a” DO ITEM 13.4 DA CLÁUSULA 13 DA MINUTA DO CONTRATO:

A impugnante questiona o seguinte:

Anexo III - Cláusula 13 - Item 13.4 - Subitem a): CONTRATADA, para além de hipóteses previstas no presente contrato e no Termo de Referência, estará sujeita à multa:

a) De mora, por atrasos não justificados no prazo de execução de 0,2% (dois décimos por cento) do valor da parcela do objeto contratual em atraso, por dia de atraso, limitada a 5% (cinco por cento) do valor do contrato.

Entendemos que a multa se dará sobre o valor da parcela do objeto contratual em atraso sobre o valor mensal. O nosso entendimento está correto?

20.1. Manifestação da área técnica:

Correto entendimento.

Após a análise desta área técnica e de acordo com os esclarecimentos respondidos aos questionamentos apresentados pela empresa CLARO S/A, a Gerência de Telecomunicações conclui que a não existem elementos para alteração do ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA do Edital N° 011/2022.

II. Ante o exposto, com base na análise e manifestação exarada pela Área Técnica, este Pregoeiro recebe e conhece a impugnação, eis que tempestiva, para no mérito, julgar o requerimento de impugnação **IMPROCEDENTE**, considerando tratar-se de

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO - CPL

esclarecimentos os argumentos elencados na peça de impugnação, os quais seguem devidamente respondidos pela Área Técnica.

III. Na oportunidade informo que o edital já foi republicado e pode ser consultado nos seguintes sites www.comprasgovernamentais.gov.br, www.compraspara.pa.gov.br e www.banpara.b.br a partir de **26/07/2022**.

Atenciosamente,

Mateus Garcia da Cruz
Pregoeiro