

**Esclarecimento 09/11/2020 15:31:20**

Empresa interessada em participar do certame encaminhou, tempestivamente, o seguinte pedido de esclarecimento: "1) Anexo I do Edital – Termo de Referência "4.1. Os serviços contratados terão o prazo de 30 dias úteis para a implantação e ativação dos serviços, a contar do início da vigência do Contrato; "Este tópico trata sobre prazo de 30 dias como sendo o máximo para instalação do serviço, devemos observar que o texto não menciona os casos de necessidade de elaboração de projeto específico para viabilizar a infraestrutura necessária à prestação do serviço. De acordo com as exigências do edital, o objeto necessita de um investimento exclusivo, necessário para implantação do serviço e pode ser que este projeto necessite de aprovações de Prefeitura, Empresa de Energia entre outras. 2) "9.19. Em caso de mudança de endereço, dentro do próprio município, de qualquer um dos locais estabelecidos no item 3.1, a CONTRATADA deverá providenciar a transferência do feixe E1, sem ônus para o Tribunal. "Neste tópico é informado que em caso de mudança de endereço dentro do próprio município, a contratada deve providenciar a transferência do serviço sem ônus para o Tribunal, entretanto não é mencionado nenhum tipo de prazo para realizarmos esta mudança. Entendemos que é de responsabilidade da contratada realizar a mudança sem nenhum tipo de cobrança extra, mas é preciso que seja acertado de antemão um prazo flexível a depender das condições do novo endereço. Pedido: Diante do exposto solicitamos que em casos específicos, mediante justificativa da contratada entregue a contratante antes de findar o prazo inicial, o prazo de entrega e mudança de endereço possa ser estendido/prorrogado desde que previamente solicitada e devidamente justificada. 3) "4.4. Para os equipamentos e serviços que atenderão os Edifícios Sede, Anexo I e Stradivarius, constantes do Item 01 da tabela especificativa dos serviços (Item 3), a CONTRATADA deverá instalar e ativar todos os serviços em um único dia." Novamente, temos a questão de que talvez seja necessário algum tipo de serviço não previsto em antemão durante o processo de instalação que cause algum tipo de atraso assim necessitando de mais do que um dia para completar a instalação. Isto porque cada prédio pode possuir uma particularidade diferente e causar imprevistos. Pedido: Diante do exposto solicitamos que no caso específico de algum problema técnico, mediante justificativa da contratada entregue a contratante, o prazo de instalação no mesmo dia para todos os 03 prédios do Item 01, possa ser estendido/prorrogado desde que seja devidamente justificado o porquê do atraso. 4) "9.7. Em caso de parada total do sistema de comunicação (falha de comunicação externa – não faz e nem recebe chamadas), o chamado será considerado emergencial e terá o prazo de 2 (duas) horas para ser restabelecido. "Este item trata do tempo máximo para início do atendimento em 2 (duas) para solução do problema contados após a abertura do chamado. Nesse diapasão, é mister trazer à baila o artigo da Resolução da ANATEL n.º 574/2011, a qual estabelece o Plano Geral de Metas da Qualidade para o SCM, in verbis: "25. As solicitações de reparos por falhas ou defeitos na prestação do serviço devem ser atendidas em até vinte e quatro horas, contadas do recebimento da solicitação, admitido maior prazo a pedido do Assinante, em, no mínimo: I – noventa por cento dos casos nos doze primeiros meses de exigibilidade das metas, conforme estabelecido no art. 46 deste Regulamento; II – noventa e cinco por cento dos casos a partir do término do período estabelecido no inciso I deste artigo." (grifo nosso) Portanto, é patente que o período de reparo previsto no instrumento convocatório está em desacordo com o período estabelecido no PGMQ do SCM, já que esse determina que o atendimento de reparo deve se dar em até 24 (vinte e quatro) horas. Vale ressaltar também que em determinados casos onde não conseguiremos resolver problemas de forma remota, teremos um deslocamento de técnico até o local e imprevistos podem acontecer com isso esse prazo pode ficar prejudicado. Pedido: Diante do exposto solicitamos que aconteça uma flexibilização do prazo de reparo para que o reestabelecimento completo do serviço aconteça dentro de 6h. 5) "9.18. Disponibilizar ao CONTRATANTE, gratuitamente, sistema eletrônico para gerenciamento e controle dos serviços, que possibilite a captura e impressão das contas consolidadas, até 30 (trinta dias) após a entrega definitiva dos serviços contratados. " Entendemos a necessidade da contratante de ter o acesso gratuito a um sistema WEB que possibilite a captura e impressão de relatórios e contas consolidadas para que possa ser feito um acompanhamento mais próximo do serviço. Daí, no item menciona-se o "gerenciamento e controle dos serviços" desta forma, interpretamos que este gerenciamento se refere apenas a nível de captura e impressão das faturas não sendo incluídos nenhum outro tipo de serviço. Nosso entendimento está correto?"

COMPRASNET
Pregão Eletrônico



Resposta 09/11/2020 15:31:20

O pedido de esclarecimento foi encaminhado ao setor requisitante, que manifestou-se nos seguintes termos: "1) A empresa interessada em participar do certame deverá observar o item 3 do Termo de Referência. Este item foi dividido em 5 itens (lotes). A empresa interessada em participar do certame deverá escolher o item em que tiver condições de atender o edital dentro do prazo estipulado. 2) Em caso de mudança de endereço a contratada será previamente informada para que seja feito o estudo da viabilidade da mudança de endereço. Se houver viabilidade da mudança, os prazos serão acordados, tendo como referência o prazo de 30 dias úteis para a implantação e ativação dos serviços. Caso não tenha viabilidade de transferência do feixe E1, a Contratante terá que tomar outras providências. 3) A instalação de infraestrutura e equipamentos poderá ocorrer em um ou mais dias, dentro do prazo contratual, desde que não interfira no funcionamento das centrais. Os três circuitos deverão ser ativados em um único dia, após acordo prévio. 4) Entendemos que o prazo de 24 horas se refere as solicitações de reparo ou informações não emergenciais. Os reparos emergenciais deverão ter respostas rápidas, principalmente em períodos eleitorais. O serviço de voz é essencial para os trabalhos deste TRE MG. Solicitações que demandam maior tempo terão SLA (Acordo de nível de serviço) discutido entre as partes, desde que a Contratada mantenha a Contratante informada dos procedimentos e esforços para a solução do problema. 5) A Contratante deverá disponibilizar um sistema para o gerenciamento das faturas em formato PDF e também disponibilizar um sistema/aplicativo de gestão de contas corporativas para a importação de arquivos estruturados para alimentar o sistema de atestação deste TRE MG. Atualmente fazemos uso do Oi-Gestão e de outros sistemas disponibilizados por outras operadoras."

Fechar