

PROAD 21301/2023

Pregão Eletrônico nº 29/2023

Objeto: Internet Móvel 4G

Assunto: Esclarecimentos para a empresa TIM S/A – ERRATA – Respostas 15 e 16

Campo Grande, 15 de setembro de 2023.

Senhor Pregoeiro,

Trata-se de pedido de esclarecimentos apresentados pela empresa TIM S/A, ao pregão eletrônico nº 29/2023 do TRT24.

Respondemos a seguir os questionamentos de nº 8 a 16.

QUESTIONAMENTO 08: DO TERMO DE REFERÊNCIA, ITEM 1. DO OBJETO E ITEM 5. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

O objeto da presente operação consiste na contratação de empresa especializada para prestação de serviço de fornecimento de acesso à Internet por meio de telefonia móvel, com tecnologia 4G ou superior, com franquia de 5GB por acesso, de forma compartilhada entre todas as linhas, com fornecimento de chip e modem em comodato, para uso em computadores e notebooks.

5.3. A soma das franquias individuais será compartilhada entre todos os acessos.

TIM: A exigência descrita acima poderá fracassar a competitividade do certame, haja vista que nem todas as operadoras de telefonia móvel possuem compartilhamento de dados.

Esta forma de gerenciamento não permite que todas as operadoras possam participar deste certame, e acaba direcionando o edital somente para aquelas que possam atender desta forma. Solicitamos que seja desconsiderado o compartilhamento de dados a fim de interpretação em favor da ampliação da disputa, observada a igualdade de oportunidades entre as proponentes. Importante ressaltar que cada linha de internet é independente e não deve ser compartilhada com outras linhas ou conexões. Cada linha possui sua própria alocação e dependendo do uso de cada colaborador, pode haver o consumo total ou até mesmo o direcionamento de consumo a mais para determinado usuário em detrimento de outros.

Solicitamos a exclusão desta condição de compartilhamento de internet pelo órgão responsável em favor da competitividade. Nosso pedido será acatado?

RESPOSTA DA SETIC: O serviço atualmente contratado faz uso dessa forma de compartilhamento, da soma das franquias. Antes dessa abordagem, mesmo com o dobro da franquia atual, por linha, a taxa de utilização da soma das franquias não passava de 12%. E muitos dos usuários reclamavam da lentidão, causada pelo atingimento do limite da franquia individual. Em outras palavras, o TRT24 pagava pelos serviços totais e pouco usava. E os que mais demandavam, tinham o acesso limitado. Com a nova abordagem, reduzimos pela metade a quantidade da franquia de cada linha e passamos a compartilhar a soma total entre todos os usuários. A taxa de utilização ainda permanece baixa, porém não tivemos mais reclamações dos usuários. Dessa forma, cremos que os recursos públicos são utilizados de forma mais eficiente e justa da forma proposta.

Considerando ainda que o modelo do mercado não suspende o acesso aos serviços quando determinada linha atinge seu limite, mas apenas reduz a sua velocidade, que na verdade torna impraticável sua utilização, basta que essa limitação seja retirada para garantir a prestação dos serviços da forma especificada. Se o limite total da franquia atingir seu limite, todas as linhas podem ser limitadas. Nesse caso providenciaremos novo levantamento de necessidades para o TRT24, que podem demandar até nova contratação, com outros parâmetros.

Diante do exposto, o pedido não deve ser acatado.

QUESTIONAMENTO 09: DO TERMO DE REFERÊNCIA, ITEM 5. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. O serviço de fornecimento de acesso à internet deverá ser realizado por meio da tecnologia 4G ou superior, com abrangência nacional e cobertura no Estado de Mato Grosso do Sul (MS), sendo obrigatória nos seguintes municípios:

5.1.1. Campo Grande, Dourados, Três Lagoas, Amambai, Aquidauana, Bataguassu, Cassilândia, Chapadão do Sul, Corumbá, Costa Rica, Coxim, Fatima do Sul, Jardim, Maracaju, Mundo Novo, Naviraí, Nova Andradina, Paranaíba, Ponta Porã, Ribas do Rio Pardo, Rio Brilhante, São Gabriel do Oeste e Sidrolândia.

TIM: Atualmente, as condições de cobertura ofertadas pelas operadoras transitam entre 2G, 3G, 4G e 5G a depender da região do país. Ademais, é importante ressaltar que conforme regulação da Anatel a obrigatoriedade de cobertura é de 80% da área urbana sede do município. Desta forma, entendemos que se a licitante que estiver dentro desta exigência poderá participar desta licitação. Nosso entendimento está correto?

Resposta da SETIC: O entendimento está correto, desde que o **serviço de 4G**, pelo menos, seja oferecido em todas as localidades indicadas no Termo de Referência.

QUESTIONAMENTO 10: DO TERMO DE REFERÊNCIA, ITEM 5. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1 O serviço de fornecimento de acesso à internet deverá ser realizado por meio da tecnologia 4G ou superior;

5.9. Para cada acesso, deve ser oferecido, mediante comodato, um modem/roteador compatível com a tecnologia ofertada, com conectividade USB, para ser utilizado com computadores e notebooks.

5.9.1. O modem/roteador deve disponibilizar acesso sem fio (wi-fi) para que outros dispositivos possam ter acesso à Internet através dele.

TIM: No objeto licitado a contratante exige o fornecimento de modem/roteador em comodato, porém não descreve as especificações técnicas para o fornecimento de tais. Logo, solicitamos a inclusão das especificações deste item.

Nosso pedido será acatado?

Resposta da SETIC: Não há necessidade de especificações além do informado. Basta que o Modem tenha função de roteamento por wi-fi, conecte com o computador e/ou notebook via USB e que mantenha a característica principal do serviço, que é fornecer acesso à internet móvel 4G, ou seja, não pode ser do tipo doméstico, fixo.

Dessa forma, o pedido não deve acatado.

QUESTIONAMENTO 11: DO TERMO DE REFERÊNCIA, ITEM 5. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.7 Devem ser apresentados relatórios mensais com o quantitativo de consumo mensal total de franquia e consumo mensal individual de cada acesso, podendo os relatórios fazerem parte das faturas mensais.

TIM: Entende a TIM que esta exigência não possui objetivo prático e econômico, uma vez que os serviços contratados serão no perfil ilimitado e com preço fixo. Lembramos que atendermos aos padrões especificados pela ANATEL, e pelos quais somos regulados.

Com isso, entendemos que a fatura com o respectivo relatório se trata do mesmo documento padronizado pela ANATEL (fatura) e que ao apresentá-la estamos de acordo no atendimento das exigências do edital?

Nosso entendimento está correto?

Resposta da SETIC: O objetivo da exigência é fornecer parâmetros de uso para subsidiar necessidades de renovações ou contratações futuras. Caso a informação conste na fatura, aceitaremos, como informado. Não constando na fatura, deverá ser fornecido em forma de relatório avulso, que poderá até ser disponibilizado em área do cliente, via Internet. Não pretendemos exigir mudanças na fatura que contrariem as diretrizes da ANATEL.

QUESTIONAMENTO 12: DO TERMO DE REFERÊNCIA, ITEM 7. DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

7.1 A entrega dos modems e chips, já com a liberação dos acessos à Internet, deverá ser efetivada em até 10 (dez) dias consecutivos a partir da data da assinatura do contrato, no horário das 10h às 16h, em dias úteis da Justiça do Trabalho, no Almojarifado do TRT da 24ª Região, localizado na Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira nº 208, Jardim Veraneio (Parque dos Poderes), em Campo Grande - MS, CEP 79.031-908, telefone (0xx67) 3316-1830.

TIM: Solicitamos que o prazo de entrega dos dispositivos possa ser de no mínimo 30 (trinta) dias após o recebimento da autorização de serviços, de forma que a operadora vencedora possa atender plenamente ao órgão conforme prática de mercado e dentro da legislação do setor. O pedido se faz em função do tempo necessário para trâmites logísticos e administrativos onde nem sempre será possível atender prazo tão curto. Dessa forma, pedimos considerar a retificação do item para que assim possamos atender aos parâmetros do mercado nacional.

Nosso pedido será acatado?

Resposta da SETIC: O prazo não será alterado, visto que já recebemos equipamentos desse tipo com os mesmos prazos, em tempo hábil. Porém, eventual pedido de prorrogação de prazo poderá ser acatado, mediante prévia solicitação escrita, apresentada no prazo de entrega do bem, devidamente acompanhada de documentos comprobatórios dos motivos alegados, podendo a solicitação ser encaminhada por e-mail, mas exclusivamente ao endereço fornecido pelo Gestor/Fiscal do contrato, conforme previsto no item 7.7 do Termo de Referência.

Dessa forma, o pedido não deve ser acatado.

QUESTIONAMENTO 13: DO TERMO DE REFERÊNCIA, ITEM 8. DOS DEVERES DO CONTRATANTE

8.1.4 Efetuar o pagamento à CONTRATADA no prazo estabelecido neste Termo de Referência, após o ateste da respectiva nota fiscal/fatura;

TIM: Quanto à forma de pagamento, reforçamos que atualmente as operadoras adotam um sistema de faturamento e cobrança moderno, conhecido e aprovado pela ANATEL, baseado em pagamento através do código de barras contido na fatura.

Desta forma, solicitamos que o pagamento seja realizado mediante a fatura com utilização de código de barras, por se enquadrar corretamente às leis governamentais orçamentárias como forma de pagamento das faturas referentes aos serviços descritos no objeto deste edital.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta da SETIC: O pagamento de faturas com códigos de barras pode ser efetuado sem problemas, desde que a fatura já venha com as informações dos valores mensais fixos contratados, com os descontos dos impostos federais, que são retidos e repassados pelo TRT24 e que o pagamento da fatura possa ser efetuado com os valores líquidos (valores contratados – impostos federais).

Dessa forma, não há o que acatar. As faturas devem apenas seguir os procedimentos informados.

QUESTIONAMENTO 14: DO TERMO DE REFERÊNCIA, ITEM 11. DO PREPOSTO E ITEM 12 DA GARANTIA E ATENDIMENTO TÉCNICO

11.8 O preposto deverá responder às solicitações do CONTRATANTE por e-mail, no endereço eletrônico informado pelo Fiscal do Contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos durante o horário comercial, ou até as 8h30 do próximo dia útil, no caso de comunicação fora do horário comercial.

12.3 Qualquer forma de acionamento de atendimento técnico deve ser respondida em até 4 (quatro) horas da abertura do chamado, independentemente do prazo concedido para sua solução.

TIM: Tendo em vista que a operadora proverá, além do preposto, o atendimento 24 horas através do Call Center, pedimos a retirada dos itens supracitados uma vez não é de praxe no mercado, a aplicação deste tipo de exigência delimitando em minutos e menos de 24 horas, o prazo máximo para resposta de e-mail. Ressaltamos que o Gerente de Contas disponibilizará também o telefone de contato para horário comercial, garantindo o cumprimento de todas as obrigações contidas no documento convocatório além de, a critério da contratante, irá participar de reuniões presenciais, reforçando que o atendimento será prestado com a mesma qualidade e excelência solicitadas neste Edital.

Dessa forma, solicitamos nossa participação dessa forma e pedimos a retirada dos itens sinalizados acima.

Resposta da SETIC: É comum em contratos dessa natureza não conseguirmos resolver problemas cotidianos, principalmente de faturamentos incorretos, com atendimentos pelo Call Center. Dentre outros motivos, exigimos a ação do preposto para intermediar os contatos e trâmites internos de uma corporação que presta serviços dessa natureza, geralmente de grande porte.

Dessa forma, a exigência deve ser mantida.

QUESTIONAMENTO 15: DO TERMO DE REFERÊNCIA, 12 DA GARANTIA E ATENDIMENTO TÉCNICO

12.1 O prazo de garantia para os materiais, contra defeito de fabricação (chips e modems), sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE, se estenderá por toda a vigência do contrato.

12.2 A garantia ora prevista inclui a substituição dos materiais cedidos em comodato e da solução de problemas com os acessos à Internet contratados, a partir da abertura de chamados para atendimento técnico.

12.5 O prazo para substituição de materiais durante o período da garantia ofertada não poderá ser superior a 10 (dez) dias consecutivos, a contar da abertura do chamado.

TIM: Informamos que conforme o artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8078/1990), quem responde pelos problemas inerentes ao modem é o fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro e o importador, e que a operadora se responsabiliza (sem custos) pelas trocas dos aparelhos que apresentarem defeitos de fábrica em até 07 (sete) dias. O fabricante é o responsável por defeitos de fábrica por um período de até 12 meses, e por este motivo o envio à assistência técnica deverá ser feito pela Contratante.

A operadora não se responsabiliza quanto à manutenção do hardware do modem, porém fornece os contatos dos fabricantes e orienta os clientes a entrar em contato com eles.

Os custos de reparo de aparelhos diagnosticados pela assistência técnica como decorrentes de mau uso serão de responsabilidade da Contratante.

Nos casos de solicitação de reposição de aparelhos por perda/roubo ou extravio e mau uso, a Contratante será cobrada pelo valor pro rata do aparelho constante na Nota Fiscal. O prazo de reposição dos aparelhos é de 30 (trinta) dias após a solicitação formal ao contratado.

Solicitamos nossa participação desta forma. Nossa solicitação será acatada?

Resposta da SETIC: Por serem equipamentos cedidos em comodato, a propriedade é da **Contratada**, que deve acionar o fabricante, produtor, importador ou qualquer outro que julgue

necessário. O prazo dado é para restabelecimento do serviço contratado, que pode ser até pelo envio de um novo aparelho e/ou chip. As intervenções solicitadas pelo TRT24 serão em casos de não funcionamento ou mal funcionamento, sejam dos aparelhos ou dos chips. Casos de extravio, roubo, furto e mau uso, serão da responsabilidade do servidor ou magistrado que detém sua posse, para repor ao TRT24 o objeto faltante.

Dessa forma, a solicitação não deve ser acatada.

QUESTIONAMENTO 16: DO TERMO DE REFERÊNCIA, 12 DA GARANTIA E ATENDIMENTO TÉCNICO

12.6 A CONTRATADA responderá, durante o período de garantia dos materiais, por quaisquer procedimentos necessários, incluindo demandar ao fabricante, se necessário, de forma a assegurar prontamente ao CONTRATANTE a substituição dos equipamentos e acessórios, caso sejam necessários, incluindo-se as partes que apresentarem defeitos e/ou vícios de execução não oriundos do mau uso por parte do CONTRATANTE, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados e prejuízos para o desempenho das atividades do CONTRATANTE.

TIM: A solicitação supramencionada acima pode acarretar desequilíbrio financeiro ao contrato, acarretando prejuízo para licitante vencedora uma vez que o documento convocatório não estipula quantidade de equipamentos para suprir essas substituições.

É fundamental esclarecer que a responsabilidade acerca da manutenção do aparelho é exclusivamente do fabricante do equipamento. A garantia concedida pela Assistência técnica do fabricante não abrange os defeitos ocasionados pela utilização incorreta do equipamento.

Assim, sugerimos a adequação do item 12.1 ao considerar 10% (dez por cento) do quantitativo de modems constantes no edital para suprir eventuais substituições de equipamentos.

Entende a TIM, que este item deve ser revisto e este órgão deve seguir com a contratação conforme regra de mercado e assim evitarmos o desequilíbrio financeiro do contrato.

Nosso pedido será acatado?

Resposta da SETIC: Por serem equipamentos cedidos em comodato, a propriedade é da **Contratada**, que deve acionar o fabricante, produtor, importador ou qualquer outro que julgue necessário. Historicamente, em contratações passadas, não tivemos problemas que demandaram substituições dos modems cedidos em comodato, apenas de chips. A empresa à época até enviou alguns chips sobressalentes, que podiam ser ativados a pedido do TRT24 em substituição a uma das linhas contratadas, em caso de mau ou não funcionamento.

A empresa TIM, pelo seu porte, deve ter mais elementos que o próprio TRT24 para calcular os riscos da contratação. Esses riscos podem ser minimizados com o fornecimento de aparelhos de boa qualidade. Os custos totais, que incluem aqueles adotados para mitigar os riscos, devem constar dos valores apresentados em sua proposta.

Dessa forma, o pedido não deve ser acatado.

Atenciosamente,

Gleison Amaral dos Santos

Chefe do Setor de Apoio a Contratações de TIC
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações