**Número do Processo Administrativo CAU/RS:** 490/2016

**Referência:** Pregão Eletrônico nº 011/2016

**Objeto:** Contratação de serviços de empresa especializada em telecomunicação, que possua outorga da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), para prestação de Serviço Móvel Pessoal (SMP) continuado, com tecnologia 3G/4G, pelo sistema pós-pago, com fornecimento por comodato de dispositivos móveis e modernos**,** conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

**RESPOSTA A IMPUGNAÇÃO DE EDITAL SOLICITADA**

**PELA EMPRESA TELEFÔNICA BRASIL S/A**

Trata-se de impugnação tempestiva interposta pela TELEFÔNICA BRASIL S/A., CNPJ nº 02.558.157/0001-62, em face do edital do Pregão Eletrônico nº 011/2016, a qual se dá conhecimento e provimento parcial nos termos que seguem. A petição aponta supostas irregularidades e, ainda, requer esclarecimentos. Para melhor explicitação dos requisitos editalícios, far-se-á a resposta a cada questionamento.

**01. Questionamento:** Esclarecimento quanto às características devidas ao Serviços de Dados, referente as Taxas de Transmissão Média nas Conexões de Dados e Testes de Averiguação

**01. Resposta:** Cumpre esclarecer e relembrar que é dever-poder da Administração perseguir a melhor contratação, inclusive em aplauso ao Princípio da Eficiência. Neste sentido, a Administração, ao optar pelo Pregão, obriga-se nos termos do inciso X do art. 4º, da Lei nº 10.520, de 2002, que: “para julgamento e classificação das propostas, será adotado o critério de menor preço, observados os prazos máximos para fornecimento, as especificações técnicas e parâmetros mínimos de desempenho e qualidade definidos no edital”.

Destarte, é dever da Administração estabelecer parâmetros mínimos de desempenho, como o previsto nos itens 6.1 e 6.2 do Anexo I. Com efeito, há legislação pertinente e específica para Serviço Móvel Pessoal, devidamente destacada no edital como Resolução nº 575, de 28 de outubro de 2011, não sendo feita qualquer exceção para o disposto pela licitante “velocidade de conexão está condicionada a diversos fatores externos que interferem na tecnologia da rede, dependendo do local de acesso”. Reforça-se ainda a empresa deve cumprir as metas de qualidade no Regulamento de Gestão de Qualidade do SMP, conforme art. 14 da Resolução nº 477, de agosto de 2007.

 No que tange ao item 6.4, informa a Administração que tal item foi retificado, a fim de fazer nele constar que os testes de velocidade média serão aferidos por Entidade Aferidora de Qualidade junto à Contratada, nos termos do artigo 26 da Resolução n.º 575/2011 da Anatel.

A licitante declara que “apesar da **obrigatoriedade** - por parte das empresas do segmento - de atendimento aos indicadores de qualidade de transmissão, é notório que o desempenho da rede varia constantemente conforme o local em que esteja o usuário da INTERNET, o que justifica a impossibilidade em se garantir o “padrão de transmissão” sustentado em ato convocatório” (grifo nosso). Enfim, mostra-se ciente da obrigatoriedade, da qual a Administração não declina do seguimento.

Finalmente, não se mostra lógico o desmembramento do serviço de dados dos dispositivos I e II, na medida em que ele é essencial ao cumprimento do objeto do contrato a ser formalizado. Assim, reitera-se que os serviços de dados já se encontram em separado na Planilha de Formação de Preços para os dispositivos tipo III e IV, a exceção dos dispositivos I e II que devem incluir obrigatoriamente este serviço, não sendo possível sua contratação a parte.

**02. Questionamento:** Esclarecimento quanto a apuração do Serviço Tarifa Zero – Intragrupo para o qual questiona a não especificação das minutagens para VC1, VC2 e VC3.

**02. Resposta:** Com efeito, a demanda do CAU/RS é por um sistema de telefonia e internet móvel que importe em ligações não tarifadas intragrupos, de abrangência nacional. A tarifação zero deverá ser aplicada entre linhas locais quanto de regiões diferentes permitindo a cobertura nacional. Esclarece-se que por intragrupo entendem-se os números de telefone vinculados ao mesmo CPNJ, fruto do contrato a ser gerado por meio do edital.

A licitante coloca que “os dispositivos editalícios acima relacionados denotam que o serviço de ligações, ora comportará minutagem ilimitada de qualquer gênero de ligação (VC1, VC2 e VC3) a custo zero - circunstância vedada pela legislação vigente -, ora será prestado ao limite de 360 (trezentos e sessenta) minutos/mês. Dubiedade que obviamente não pode ser admitida a processos desta natureza.”

Em face da dubiedade exposta, opta-se por ajustar a planilha de formação de preços para especificação de que este serviço será com limite de 200 minutos, excluindo-se os 360 minutos estimado, alterando-se também o subitem 5.9 do Termo de Referência. Ao passar os 200 minutos o valor será cobrado em separado. Essa especificação de limites atende as necessidades atuais da Administração, não será efetuada distinção nos valores de comunicação.

**03. Questionamento:** Ausência de espaço para cotação integral de serviço na gestão em planilha de formação dos preços.

**03. Resposta:** A planilha de formação de preços contempla espaço para cotação do serviço. Há interesse de contratação de apenas 1 (um) perfil de acesso para gestor online, por isso, o valor que consta na planilha versa sobre Assinatura Mensal do Gestor Online como Serviço Único. A disponibilização de ferramenta *online* (conta *online*) é para consulta ao detalhamento das faturas e dos serviços com acesso de 1 (um) gestor de contrato. Fica a cargo da empresa licitante considerar no valor o número de linhas de voz e dados estimados para TODOS os dispositivos, conforme consta na tabela, a serem administrados.

**04. Questionamento:** Esclarecimento quanto a disponibilização da solução SMP (serviço móvel pessoal) em roaming nacional e impossibilidade de prestação gratuita do serviço ora relacionado.

**04. Resposta:** Esclarecemos que a contratação de roaming nacional deverá ser feita sem custo adicional. Justifica-se esta exigência, pois é da essência do trabalho do Conselheiro visitar outros Estados da Federação. Neste sentido, o roaming nacional ilimitado, sem ônus a contratante, perfaz a melhor opção de contratação. Com efeito, informa-se que o roaming sem custo adicional somente é possível quando a linha estiver sendo usada dentro da rede da fornecedora.

**05. Questionamento:** Esclarecimento acerca da potencial fruição da solução SMP (serviço móvel pessoal) em roaming internacional.

**05. Resposta:** Esclarecemos que o roaming internacional será tarifado conforme consumo de MB em países conveniados com a prestadora de serviço, não sendo possível indicar porcentagem de reserva de valor para este serviço, visto que o CAU/RS raramente o utilizou. Não é possível designar os países que serão frequentados por não haver programação de viagens antecipadamente. Justamente por isso, consta no item 5.14 do Termo de Referência que tal serviço deverá ser solicitado pelo Contratante, para habilitação, e, nessa ocasião, serão informados os custos e, posteriormente, cobrado esse serviço pela Contratada de acordo com os valores definidos para cada localidade.

06. Questionamento: Desproporcionalidade da exigência de comprovação de boa situação financeira por meio de cálculo de índices contábeis.

**06. Resposta:** As solicitações de comprovação de boa situação financeira visam à segurança da Administração Pública de que a empresa a ser contratada possui condições de prestar o serviço durante a vigência estipulada, não causando danos futuros a Administração por impossibilidade de cumprir com a proposta objeto desta contratação.

O argumento da licitante é inconsistente, visto que a Lei 8.666/1993, art. 27 e art. 13, e a Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 002/2008, art. 19, inciso XXIV, preveem a exigência de comprovação de situação financeira, segundo os termos do edital, que neste caso foi julgado pela Administração como plausível para garantia da prestação do serviço.

**07. Questionamento:** Esclarecimento quanto ao direcionamento de informações sobre interrupções programadas e informação da licitante de impossibilidade de informar o usuário, reportando apenas a Anatel.

**07. Resposta:** A Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, art. 18, da Anatel, dispõe que “a prestadora deve comunicar ao público em geral e ao Usuário, quaisquer interrupções na prestação do serviço, seus motivos e as providências adotadas para o restabelecimento dos serviços” (grifo nosso).

Declara-se improcedente o argumento da licitante de impossibilidade de informar a contratante, tendo em vista que o item 14.5 do Termo de Referência refere-se às interrupções programadas e, portanto, previsíveis, sobre as quais versa o §3º do art. 18, da Resolução nº 477/2007 da Anatel: “nos casos previsíveis, a interrupção deve ser comunicada aos Usuários afetados [...]” (grifo nosso).

 Contudo, altera-se o prazo requerido para aviso de 3 (três) para 5 (cinco) dias, por estar em desacordo com o exigido no art. 18 da mesma Resolução da Anatel, sendo inferior ao prazo estipulado.

**08. Questionamento:** Esclarecimento quanto à garantia de cobertura exigida em ato convocatório. Existência de pontos de sombra e intangibilidade quanto a prestação da solução em ambientes internos (cobertura indoor). Padrão de sinal de rede definido em regulamentação da Anatel.

**08. Resposta:** A Anatel dispõe que a Cobertura e Zona de Sombra do serviço de telefonia móvel deve ser de pelo menos 80% da área urbana das sedes dos municípios. O cumprimento dessas obrigações pelas prestadoras é acompanhado periodicamente pela fiscalização da Agência.

A Anatel ainda ressalta que mesmo dentro de uma área de cobertura, há situações em que uma pessoa tem dificuldades ou não consegue efetuar chamadas. Isso pode ocorrer se o usuário estiver em uma zona de sombra, que são áreas com baixo ou nenhum sinal devido à presença de obstáculos que afetam a comunicação entre o aparelho celular e a antena, como construções e montanhas. Dessa sorte, nesses casos, a licitante deve manter o nível de sinal em conformidade com o que divulga em seu sítio na internet.

**09. Questionamento:** Esclarecimento quanto à indicação de prazos para reparos e correção de falhas envolvendo a solução SMP contratada.

**09. Resposta:** O serviço a ser prestado é de caráter essencial ao funcionamento desta Autarquia, por isso, sendo esse o prazo aceitável para a Administração. Se, contudo, houver situação de emergência ou força maior, esse prazo poderá ser reconsiderado, mediante pedido fundamentado.

**10. Questionamento:** Esclarecimento quanto aos prazos afetos à portabilidade numérica, entrega dos materiais e ativação dos acessos - início da prestação dos serviços contratados.

**10. Resposta:** No que tange a portabilidade numérica, a Resolução nº 460/, art. 53, expressa claramente que“devem ser observados os seguintes prazos máximos relacionados à Portabilidade: I - duração do Processo de Portabilidade, contado a partir da Solicitação: a) em até 5 dias úteis, do início da ativação comercial (Fase 3) até um ano a partir do início da ativação plena (Fase 5), nos termos deste Regulamento; b) em até 3 dias úteis, a partir do término do prazo estabelecido na alínea a.”

 Considera-se, contudo que o atraso no serviço que se dever a operadora cedente deverá ser justificado pela empresa licitante para contabilização diferenciada do prazo, afirmação esta que será incluída no Edital. Assim, a menos que haja justificativa plausível para o descumprimento do que é exigido no edital, mantém-se o prazo inicialmente previsto de 15 dias para início da prestação dos serviços.

**11. Questionamento:** Especificações dos equipamentos e componentes solicitados. Impossibilidade de atendimento das especificidades afetas às categorias de dispositivos propostas em edital por parte de todas as operadoras.

**11. Resposta:** No que tange a especificação das baterias dos dispositivos tipo I e II, aceita-se a modificação sugerida de “bateria com autonomia de 1.500 mAh (mil e quinhentos mili ampère hora)” com o objetivo de permitir adequada competição entre os interessados.

 Considera-se relevante, como garantia à Administração, para atendimento do objeto que os dispositivos tipo III mantenham a especificação de sistema operacional Microsoft Windows 7 ou superior, visando a ressaltar a necessidade de compatibilidade dos chips aos equipamentos de Tablets já adquiridos. Contudo, para melhor clareza, será ajustado na especificação da tabela do Anexo III do Edital que o chip deve ser compatível com o sistema operacional designado.

 A especificidade de funções acelerômetro, proximidade e bússola se devem as necessidades de servidores e conselheiros em viagens, não sendo, portanto, alteráveis.

12. Questionamento: Esclarecimento acerca da assistência técnica de aparelhos em regime de comodato.

**12. Resposta:** Não se trata de pedido de assistência técnica para os bens objeto de comodato, mas, sim, de manutenção de prestação dos serviços do objeto do contrato. Ajusta-se o subitem 12.37 do Termo de Referência para não estipulação de prazo específico devido à assistência técnica ser de empresa terceira, contudo, deve-se ter à disposição o aparelho de reserva técnica para esses casos.

13. Questionamento: Componentes (aparelhos e chips - sim cards) em reserva técnica - dispositivos de comunicação tipos I, III e IV. Percentual excessivamente alto.

**13. Resposta:** A quantidade no edital é adequada as demandas da Administração, ressaltando-se que o serviço é essencial e, por isso, necessita-se de dispositivos em reserva técnica. Permanece-se não julgando “excessivamente alto” como explicitado pela licitante a quantidade em edital de 2 dispositivos de cada tipo de dispositivo. Pauta-se a estimativa em contrato anterior já executado no CAU/RS.

**14. Questionamento:** Pagamento em conta bancária (ordem bancária) e prazo de vencimento da fatura em desacordo com a Resolução nº 632/2014 da Anatel.

**14. Resposta:** Considera-se plausível o argumento da licitante de pagamento por meio de fatura e não nota fiscal, portanto, serão efetuados os ajustes no edital.

**15. Questionamento:** Esclarecimento atinente à descrição da solução. Dúvida de pontos específico envoltos à estruturação da proposta como instrumento hábil para viabilizar a regular disputa e adjudicação do objeto. Pontos questionados:

a) Da necessidade de troca de aparelhos quando o prazo de renovação contratual for inferior a 12 meses. Argumenta desequilíbrio econômico-financeiro se seguimento do proposto.

b) Possibilidade de suporte para instalação de dispositivos e softwares via atendimento telefônico.

c) Possibilidade de atendimento por “call center” nos momentos em que a consultor(a) designado(a) pela empresa não estiver disponível, visto que trabalham em horário comercial e não 24 (vinte e quatro) horas.

d) Em relação aos testes de verificação da qualidade de transmissão, a licitante afirma que caso algum problema seja detectado pela contratante, esta deverá abrir um chamado na consultoria de relacionamento para solução do problema.

**15. Resposta:** a) O subitem 5.19 do Termo de Referência será ajustado para o intervalo de 20 meses, conforme consta no subitem 20.1 da Vigência do Contrato. Tal subitem é concernente à renovação e não redução da vigência, sendo a porcentagem estipulada adequada e não danosa a empresa contratada, justamente por estipular um máximo de trocas de aparelhos quando da renovação contratual de menor vigência.

b) Será incluída a possibilidade de suporte para instalação de dispositivos via atendimento telefônico, não excluindo-se se necessário o atendimento pela licitante no espaço do CAU/RS em caso de não solução via telefone.

c) Considera-se plausível o argumento da licitante, para tanto serão feitos os devidos ajustes no edital de forma a contemplar o “call center” quando necessário o contato fora do horário comercial.

d) O subitem 14.4 do Termo de Referência aborda sobre testes de verificação de qualidade, ou seja, como forma de prevenir problemas. Assim que, se instalado o problema a contratante irá buscar a consultoria de relacionamento para solução. A necessidade de apontar problemas nos serviços prestados mediante a abertura de chamados não se confunde com as obrigações da Contratada de cumprir os requisitos de qualidade estipulados pela Anatel, dentre os quais se destaca, nesse item, a imperiosidade de realizar testes de verificação de qualidade. Dessa forma, não se exclui o item 14.4 do Edital, mas se acrescentará um subitem específico para os casos problemas instalados e sua solução, conforme indicação da licitante.

**16. Questionamento:** Prazo exíguo para assinatura do termo de contrato. Relata que o edital obriga a licitante a assinar o contrato na sede do CAU/RS e que o prazo para assinatura é insuficiente

**16. Resposta**: O subitem 13.1 do Edital não menciona a presença física de representantes da licitante, indica apenas que o contrato deve ser assinado assim que o licitante for convocado a assinar e não a comparecer na sede do CAU/RS. Os documentos para assinatura são normalmente enviados por correio.

O subitem 13.3 ainda coloca claramente que “alternativamente à convocação para comparecer perante o órgão ou entidade para a assinatura do Termo de Contrato ou aceite do instrumento equivalente, a Administração poderá encaminhá-lo para assinatura ou aceite do adjudicatário, mediante correspondência postal com aviso de recebimento (AR) ou meio eletrônico, para que seja assinado ou aceito no prazo de 5 (cinco) dias, a contar da data de seu recebimento”, assim, não é obrigatório o comparecimento da licitante na sede do CAU/RS.

Item 13.4 do Edital prevê que o prazo para assinatura do contrato pode ser prorrogável se justificado pelo adjudicatário, não havendo necessária a modificação deste ponto no que tange ao prazo especificado de 5 (cinco) dias, o qual a Administração julga suficiente.

Porto Alegre, 18 de outubro de 2016

**Vanessa Just Blanco**

**Pregoeira Oficial - CAU/RS**