



Diretoria de Tecnologia da Informação
Rua Pedro Monteiro, nº 47, Centro, Maceió – AL

Resposta Ao Pedido de impugnação da Empresa CLARO BRASIL/EMBRATEL ao PE n.º 139/2018 - ARSER.

PRELIMINARMENTE

Solicitamos o **adiamento da abertura do certame em pelo menos 10 (dez) dias úteis**, tendo em vista que trata-se de um projeto complexo que demanda estudo de custo/benefício, com melhores propostas para a Administração.

Resposta: Não. Já houve tempo o suficiente para o estudo. Estamos em contato com a Claro desde 08/06/2017 para a realização deste certame.

DO ANEXO C - PENALIDADES

Alguns pontos deverão ser questionados, especialmente quanto as sanções dispostas no contrato:

- a) Em relação ao item sobre Acordo de Nível de Serviço (SLA) do Anexo C, o sub-item (a) define a margem aceitável de disponibilidade mensal dos serviços. Entendemos que o cálculo da disponibilidade expurgará tempos de responsabilidade da CONTRATANTE, tais como os tempos de indisponibilidade da mesma para receber os técnicos da contratada, e também as manutenções programadas. **Está correto nosso entendimento?**

Resposta: A margem aceitável de disponibilidade mensal dos serviços indica o percentual de tempo em que os serviços permanecerem em condições normais de funcionamento durante o período de um mês de operação. Não será considerado para fins de contagem de indisponibilidade o tempo que for comprovada de responsabilidade do CONTRATANTE.

Item 1.12.1. A manutenção seja ela preventiva, corretiva ou atualização dos recursos técnicos utilizados na prestação do serviço, quando necessárias interrupções programadas, deverá ser realizada através de comunicação escrita e prévia de no mínimo 7 dias úteis, a qual deverá ser agendada com a equipe técnica da CONTRATANTE e que será efetuada no período compreendido entre 00:00 e 06:00 horas, horário local, de domingo e/ou segunda-feira.



Diretoria de Tecnologia da Informação
Rua Pedro Monteiro, nº 47, Centro, Maceió – AL

- b) Reiteramos o mesmo questionamento para o sub-ítem 1.2 que detalha a fórmula do cálculo de disponibilidade. Entendemos que o cálculo da disponibilidade expurgará tempos de responsabilidade da CONTRATANTE, tais como os tempos de indisponibilidade da mesma para receber os técnicos da contratada, e também as manutenções programadas. **Está correto nosso entendimento?**

Resposta: A margem aceitável de disponibilidade mensal dos serviços indica o percentual de tempo em que os serviços permanecerem em condições normais de funcionamento durante o período de um mês de operação. Não será considerado para fins de contagem de indisponibilidade o tempo que for comprovada de responsabilidade do CONTRATANTE.

Item 1.12.1. A manutenção seja ela preventiva, corretiva ou atualização dos recursos técnicos utilizados na prestação do serviço, quando necessárias interrupções programadas, deverá ser realizada através de comunicação escrita e prévia de no mínimo 7 dias úteis, a qual deverá ser agendada com a equipe técnica da CONTRATANTE e que será efetuada no período compreendido entre 00:00 e 06:00 horas, horário local, de domingo e/ou segunda-feira.

- c) Reiteramos o mesmo questionamento para os sub-ítems 2.2 e 2.3. Entendemos que o cálculo da disponibilidade expurgará tempos de responsabilidade da CONTRATANTE, tais como os tempos de indisponibilidade da mesma para receber os técnicos da contratada, e também as manutenções programadas. **Está correto nosso entendimento?**

Resposta: A margem aceitável de disponibilidade mensal dos serviços indica o percentual de tempo em que os serviços permanecerem em condições normais de funcionamento durante o período de um mês de operação. Não será considerado para fins de contagem de indisponibilidade o tempo que for comprovada de responsabilidade do CONTRATANTE.

Item 1.12.1. A manutenção seja ela preventiva, corretiva ou atualização dos recursos técnicos utilizados na prestação do serviço, quando necessárias interrupções programadas, deverá ser realizada através de comunicação escrita e prévia de no mínimo 7 dias úteis, a qual deverá ser agendada com a equipe técnica da CONTRATANTE e que será efetuada no período compreendido entre 00:00 e 06:00 horas, horário local, de domingo e/ou segunda-feira.





Diretoria de Tecnologia da Informação
Rua Pedro Monteiro, nº 47, Centro, Maceió – AL

- d) Ainda sobre o item acima, consideramos a margem mínima de 99,5% inexecutável, assim como o tempo de reparo de 4 horas. Solicitamos que a disponibilidade mínima exigida seja de 99,10% e o tempo de reparo de 6 horas.

Resposta: A disponibilidade Mensal já foi ajustada após pedidos de esclarecimentos da VIVO e da Oi. Entendemos que 99,5% é uma margem aceitável e comumente utilizado em diversos editais.

- e) Em relação ao item 3 - Penalidades - entendemos o sub-ítem (c) estabelece desconto de SLA 10% do valor mensal da fatura. **Estamos corretos no entendimento?**

Resposta: texto reajustado para 2% do valor total do contrato.

(c) multa compensatória correspondente a **2% (dois por cento)** do valor total do contrato, pela terceira reincidência de infração às obrigações previstas no item 1 e seus subitens deste Termo de Referência, por atraso no início da prestação dos serviços por mais de 15 (quinze) dias, ou por descumprimento do SLA além dos limites em que incidiria apenas a dedução sobre o valor mensal contratado, sem prejuízo da aplicação da dedução, cominada com a rescisão unilateral do contrato e o cancelamento da ata de registro de preços, se ainda vigente;

- f) Em relação ao item 1.8.5.4.4. do Termo de Referência, consideramos que a Latência máxima de 80 ms (oitenta milissegundos) pode não ser executável em alguns casos. **Solicitamos alterar para 100 ms (cem milissegundos).**

Resposta: Consideramos que a latência de 80 ms é um valor aceitável no mercado visto que é encontrado em diversos editais e coaduna com o objetivo deste edital em garantir qualidade nos serviços licitados.

- g) Em relação ao item 2 do ANEXO C, sobre DEDUÇÕES SOBRE O VALOR CONTRATADO, consideramos exorbitante a os descontos de 100%. **Solicitamos que os descontos sejam limitados a 50% do valor do circuito.**

Resposta: Não encontramos justificativa plausível para a redução em 50% dos cálculos das deduções. Serão mantidos os cálculos.



Diretoria de Tecnologia da Informação
Rua Pedro Monteiro, nº 47, Centro, Maceió – AL

DAS SANÇÕES

Convém notar que a Administração ao estabelecer critérios de sanções por inexecução devia margem a dúvidas, que deverão ser esclarecidas, sob pena de insegurança jurídica dos interessados.

28 DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

28.1 São sanções passíveis de aplicação aos licitantes participantes deste certame, sem prejuízo de outras sanções previstas na legislação pertinente:

- a) **advertência**, nos casos de infrações de menor gravidade que não ensejem prejuízos à Administração;
- b) **multa diária de 0,3%** (três décimos percentuais);
- c) **multa de 5%** (cinco por cento);
- d) **multa de 10%** (dez por cento);

Pergunta-se: as multas serão calculadas sobre o valor mensal ou do contrato? Se for pelo contrato, há que se dizer que a desproporcionalidade e o risco do negócio são flagrantes e deverá ser revisto.

Resposta: por não se tratar do termo de referência, solicitamos que a ARSER responda os questionamentos devendo observar o detalhamento das sanções que estão previstas no TERMO DE REFERÊNCIA.



Diretoria de Tecnologia da Informação
Rua Pedro Monteiro, nº 47, Centro, Maceió – AL

3. PENALIDADES

3.1. Para as ativações nas condições e prazos definidos no item 3.1.a, 3.1.a1, 3.2.a, 3.2.a1 e 3.2.a2, pela inexecução total ou parcial do contrato, a contratada ficará sujeita às seguintes sanções, assegurada a prévia e ampla defesa em regular processo administrativo, sem prejuízo das demais penalidades previstas no edital e na legislação:

(a) Advertência:

a.1) por reincidência de infração às obrigações previstas no item 1 e seus subitens deste Termo de Referência;

a.2) **por atraso de até 5 (cinco) dias** no início da prestação dos serviços;

a.3) por descumprimento do SLA, quando a dedução for de, no mínimo, 20% sobre o valor mensal contratado;

(b) Multa:

b.1) moratória diária de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, por atraso no início da prestação dos serviços, entre o sexto e o décimo quinto dia de atraso;

b.2) moratória diária de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal do contrato, pela segunda reincidência de infração às obrigações previstas no item 1 e seus subitens deste Termo de Referência, contada da notificação, até o vigésimo dia de atraso;

(c) multa compensatória correspondente a 10% (dez por cento) do valor total do contrato, pela terceira reincidência de infração às obrigações previstas no item 1 e seus subitens deste Termo de Referência, por atraso no início da prestação dos serviços por mais de 15 (quinze) dias, ou por descumprimento do SLA além dos limites em que incidiria apenas a dedução sobre o valor mensal contratado, sem prejuízo da aplicação da dedução, cominada com a rescisão unilateral do contrato e o cancelamento da ata de registro de preços, se ainda vigente;

Vale dizer que o intuito das sanções é de punir o infrator e não de angariar valores para a Administração. Nesta linha, considerar como base de cálculo o valor total do contrato é admitir uma verdadeira insegurança para o futuro contratado, haja vista que poderá ser surpreendido com multas abusivas, se mantido o cálculo sobre o VALOR TOTAL DO CONTRATO.

Desta forma, requer-se a modificação dos itens que preveem desta maneira, considerando que as penas sejam aplicadas sobre o valor MENSAL.

Resposta: o item b.1 que fala de multa moratória sobre o valor total do contrato se refere ao atraso no início da prestação dos serviços. Neste momento não existe valor "MENSAL" para cálculo.

O item C que fala que a multa do valor total do contrato se dará quando houver a terceira reincidência de infração, por atraso no início da prestação dos serviços ou por descumprimento do SLA, além dos limites em que incidiria apenas a dedução sobre o valor mensal contratado.

Não entendemos como "angariar valores para a administração" e estamos em consonância com a legislação atual quanto aos percentuais utilizados.



Diretoria de Tecnologia da Informação
Rua Pedro Monteiro, nº 47, Centro, Maceió – AL

DA DOCUMENTAÇÃO

Na pag. 42 do edital constam os seguintes requisitos:

4.1.5. Visto a grande complexidade e o alto grau de criticidade do ambiente e tecnologias envolvidas, com o objetivo de garantir a perfeita execução dos serviços requeridos neste termo de referência, a CONTRATADA, para efeito de comprovação da capacitação técnica, deverá entregar no envelope de habilitação documentação que comprove possuir equipe técnica composta pela quantidade de profissionais certificados e/ou documentação que comprove o compromisso de contratação de profissionais com a certificação e na quantidade especificada. Neste caso devem ser apresentados:

4.1.5.1. O currículo do profissional;

4.1.5.2. Certificação obrigatória com data de validade com no mínimo 30 dias após a data de abertura do certame licitatório;

4.1.5.3. Declaração assinada, com firma reconhecida pelo profissional indicado, declarando estar ciente de sua indicação pela CONTRATADA para a prestação dos serviços, comprometendo-se a compor a equipe da CONTRATADA, caso esta venha a ser a vencedora.

4.2. PROFISSIONAIS CERTIFICADOS:

4.2.1. Apresentar no ato de assinatura do contrato uma carta de comprometimento de contratação para 01 (um) profissional certificado em ITIL V3 Expert que credita ao profissional o entendimento fundamental do conjunto de boas práticas a serem aplicadas na Prestação de serviços em tecnologia da informação (TI). A ITIL (Information Technology Infrastructure Library) busca promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de tecnologia da informação (TI), fomentando a maturidade dos serviços prestados;

4.2.2. Apresentar no momento da assinatura do contrato a comprovação de que possui ao menos 01 (um) profissional certificado em cabeamento estruturado, fibra ótica, protocolos de rede e roteamento TCP/IP podendo o seu vínculo com a empresa ser trabalhista, contratual ou societário. Podendo ser mais de 01(um) profissional para efeitos de comprovação.

Entendemos que a documentação ou carta de comprometimento de contratação desses profissionais deve ser apresentada no ato de assinatura do contrato como determinam os itens 4.2.1 e 4.2.2 e não no envelope de habilitação como consta no item 4.1.5.

Está correto nosso entendimento ?



Diretoria de Tecnologia da Informação
Rua Pedro Monteiro, nº 47, Centro, Maceió – AL

Resposta: Será exigido no momento da habilitação documento que comprove possuir equipe técnica ou documento que comprove o compromisso de contratação.

DAS INCONSISTÊNCIAS DOS ENDEREÇOS LISTADOS NO EDITAL

Para a apresentação da Proposta de Preços, é indispensável o conhecimento com exatidão dos endereços dos locais de instalação, para os devidos estudos de viabilidade de atendimento. Ocorre que alguns endereços informados no edital são inconsistentes, inviáveis de localização pelas ferramentas de pesquisa. Para estes, solicitamos que o órgão informe as coordenadas geográficas exatas dos endereços. Os endereços são:

Estabelecimento	Endereço	Bairro
ESCOLA MUNICIPAL PROFESSOR ANTÔNIO HERCULANO DA SILVA	(sem definição de localidade)	
CRECHE NOVO MUNDO	RUA CÍCERO LEITE, S/N – CEP: 57045-580	NOVO MUNDO
CRECHE PETRÓPOLIS ALMEIDA	JARDIM PETRÓPOLIS	JARDIM PETRÓPOLIS
CRAS Rio Novo	Conjunto Vale São Francisco, SN – Rio Novo CEP 57070-700	Rio Novo
UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA VILA EMATER II		SÃO JORGE
UNIDADE DOCENTE ASSISTENCIAL JOSÉ LAGES FILHO – UNIT	Grota do Arroz, por trás da UNIT	CRUZ DAS ALMAS
ESCOLA DE ENSINO FUND PROFª NEIDE FREITAS FRANCA	Conj Otacilio Holanda, S/N - 57034-040	SAÚDE

1- ESCOLA MUNICIPAL PROFESSOR ANTÔNIO HERCULANO DA SILVA

<https://www.google.com/maps/place/R.+B+Cj+Res+Santa+Maria,+164+-+Cidade+Universit%C3%A1ria,+Macei%C3%B3+-+AL,+57072-062/@-9.539426,-35.7920671,630m/data=!3m2!1e3!4b1!4m5!3m4!1s0x70136299ad64f67:0x3a9729a10e84f9cb!8m2!3d-9.539426!4d-35.790522>

2- CRECHE NOVO MUNDO

RUA CÍCERO LEITE, S/N – CEP 57045-580 – NOVO MUNDO

<https://www.google.com/maps/@-9.6191405,-35.7264547,659m/data=!3m1!1e3>

3- CRAS RIO NOVO

CONJUNTO VALE SÃO FRANCISCO, S/N – CEP 57070-700 – RIO NOVO

<https://www.google.com/maps/place/Rio+Novo/@-9.5741353,-35.8103998,559m/data=!3m1!1e3!4m12!1m6!3m5!1s0x70149758f9916d5:0x4fe5feb517ed376d!2sA.+A.+Grupo+Rio+Novo+-+19!8m2!3d-9.5770221!4d->



Diretoria de Tecnologia da Informação
Rua Pedro Monteiro, nº 47, Centro, Maceió – AL

35.8096653!3m4!1s0x701499e6452d363:0xb4a66c00e1950bb1!8m2!3d-
9.5745088!4d-35.8107472

4- UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA VILA EMATER II

SÃO JORGE

https://www.google.com/maps/place/1A+Travessa+Pres.+Roselvelt,+32+-
+Barro+Duro,+Macei%C3%B3+-+AL,+57045-622/@-9.6198027,-
35.716394,17z/data=!4m8!1m2!2m1!1svila+emater+II!3m4!1s0x7014673931432d7:0x
44ea9363b405574e!8m2!3d-9.6198027!4d-35.7148464

5- UNIDADE DOCENTE ASSISTENCIAL JOSÉ LAGES FILHO – UNIT

GROTA DO ARROZ, POR TRÁS DA UNITE – CRUZ DAS ALMAS

https://www.google.com/maps/place/Rua+A,+579-578+-
+Cruz+das+Almas,+Macei%C3%B3+-+AL,+57038-012/@-9.6327382,-
35.7078149,370m/data=!3m2!1e3!4b1!4m12!1m6!3m5!1s0x9630898f7a65df:0xea461
a1e1fec7f30!2sUNIT+-+Centro+Universit%C3%A1rio+Tiradentes!8m2!3d-
9.6342691!4d-35.7019699!3m4!1s0x70145d092f291b5:0x885e5e874fc92ac4!8m2!3d-
9.6327382!4d-35.7067154

6- ESCOLA DE ENSINO FUND. PROFª NEIDE FREITAS FRANCA

CONJUNTO OTACIOLO HOLANDA, S/N – CEP 57034-040 – SAÚDE

https://www.google.com/maps/place/Conj.+Otacilio+Holanda,+30+-
+Centro,+Macei%C3%B3+-+AL,+57020-970/@-9.528807,-
35.6239772,626m/data=!3m2!1e3!4b1!4m15!1m9!4m8!1m4!2m2!1d-35.7373894!2d-
9.6676089!4e1!1m2!1m1!2sCONJUNTO+OTACIOLO+HOLANDA,+S%2FN+%E2%80%93+
CEP+57034-
040+%E2%80%93+SA%C3%9ADE!3m4!1s0x7013f1b6615b247:0x78b39b856bfcd6d!8
m2!3d-9.528807!4d-35.622117

Maceió, 03 de Janeiro de 2019

Felipe Gomes de Oliveira
Mat.: 948041-2
Coordenador Geral de Controle e
Acompanhamento de Serviços