



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br

ESCLARECIMENTOS - TJ/AM/SECOP/COLIC

REFERÊNCIA – Pedido de Esclarecimento ao Edital do Pregão Eletrônico nº. **058/2022**, processo administrativo nº **2020/000007844-00**, cujo objeto é a contratação de empresa especializada na prestação de Serviço de Telefonia Móvel Pessoal – SMP, na modalidade local e longa distância compreendendo as ligações do tipo móvel-móvel e móvel-fixo e serviços de pacotes de dados com o fornecimento de aparelhos, em regime de comodato, com chip e área de registro na cidade de Manaus, para implantação do sistema “Mandados TJAM”.

À Empresa **TIM S/A**,

QUESTIONAMENTO:

O inteiro teor do Pedido de Esclarecimento encontra-se disponível no <https://www.tjam.jus.br/index.php/documentos-licitacao/editais-avisos-erratas-e-docs/licitacoes-2022/pregao-eletronico/pregao-eletronico-n-058-2022>.

RESPOSTA AO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO DO EDITAL DO PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 058/2022

Considerando o pedido de esclarecimento da empresa TIM S/A, a pregoeira apresenta a resposta, fundamentada pelo Setor Técnico Demandante, conforme segue:

RESPOSTA:

QUESTIONAMENTO 1: Esta Coordenadoria de Licitação informa que o entendimento **está correto**. Os documentos de habilitação exigidos no Edital deverão ser apresentados juntamente com a Proposta de Preços, até a data e o horário marcados para abertura da sessão.

QUESTIONAMENTO 2: "A solicitação **não** será acatada, entendemos que os avanços tecnológicos referidos são os mencionados no próprio questionamento da parte interessada, que são "avanços tecnológicos implantados nas redes das operadoras" e que naturalmente são repassados sem custos aos usuários. Esse ponto no edital não se refere à troca de aparelhos concedidos. Logo qualquer troca que acarrete em custo ou mudança no contrato deve ser negociada entre as partes interessadas."

QUESTIONAMENTO 3: "A solicitação **não** será acatada, concordamos com as argumentações apresentadas, porém entendemos que a operadora tem também responsabilidade (mesmo que não integral) pela garantia de segurança. Usando como exemplo o método de clonagem "SIM swap", este apesar dele se basear em Engenharia social, a participação da operadora mesmo que não intencionalmente no golpe gera uma responsabilidade da mesma."

QUESTIONAMENTO 4: "**Sim**, está correto o entendimento."

QUESTIONAMENTO 5: "A solicitação **não** será acatada."

QUESTIONAMENTO 6: "**Sim**, solicitação será acatada se não houver custos adicionais à CONTRATANTE."

QUESTIONAMENTO 7: "O entendimento, deve ser seguido o respectivo item do TR:

16.3 A substituição do aparelho deverá ser feita conforme definido no Código de Defesa do Consumidor, Artigo 18 § 1o, Inc "I", nas situações nas quais se faça necessário reparo em assistência técnica."

QUESTIONAMENTO 8: "A solicitação **não** será acatada. Entendemos que as operadoras podem permitir pacotes somente com voz ou dados."

QUESTIONAMENTO 9: "**Sim**, porém a entrega deverá ser conforme o descrito no item 8 do edital, transcrito abaixo:

8. FORMA DE FORNECIMENTO

8.1 Os pacotes de serviços deverão ser fornecidos de acordo com a demanda do projeto."

QUESTIONAMENTO 10: Esta Coordenadoria de Licitação informa que o entendimento **está correto**. O registro da documentação exigida na Cláusula 16.4.1, alínea "c", resta suprido se houver a devida autenticação pela Junta Comercial.

QUESTIONAMENTO 11: Esta Coordenadoria de Licitação informa que o entendimento **está correto**. Dando atenção à literalidade da Cláusula 16.4.2, alínea "a.3", que dispõe a opção de registro na Junta Comercial **ou** em Cartório.

QUESTIONAMENTO 12: "Serão aceitos documentos oficiais que comprovem a autorização junto à ANATEL."

QUESTIONAMENTO 13: "**Não** está correto o entendimento, deve ser seguido o respectivo item do TR:

14.13 Manter o serviço ininterrupto de antifraude, 24(vinte e quatro) horas por dia, assumindo inteira responsabilidade por clonagens e interceptações de chamadas telefônicas que porventura venham a ser identificadas nas linhas homologadas. No caso de clonagem providenciar a substituição;"

Tendo em vista a manifestação do Setor Técnico, segue mantida a Sessão Pública designada para o dia 24/08/2022 às 10h00 (Horário de Brasília) para abertura do certame.

Manaus, 23 de agosto de 2022.

Tatiana Paz de Almeida

Pregoeira



Documento assinado eletronicamente por **TATIANA PAZ DE ALMEIDA, Coordenador(a)**, em 23/08/2022, às 12:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0678154** e o código CRC **988B0FAA**.

PE: 058/2022 - Pedido de Esclarecimentos

Mauro Sérgio Sales da Silva <mauro.sales@tjam.jus.br>

23 de agosto de 2022 12:16

Para: Tatiana Paz de Almeida <tatiana.almeida@tjam.jus.br>

Cc: Infra de TIC <ti@tjam.jus.br>, Mariana Mendonça Pessoa de Souza <mariana.souza@tjam.jus.br>, "Junior, Ramayana" <ramayana.menezes@tjam.jus.br>, Breno Figueiredo Corado <breno.corado@tjam.jus.br>, Jose Carlos da Silva Batista <jose.batista@tjam.jus.br>

Prezados,

Em resposta aos questionamentos das empresas de telefonia Tim e Vivo, esta Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC, em conjunto com a Divisão de Desenvolvimento de Sistemas e Inovações Tecnológicas:

Quanto aos questionamentos da Empresa Tim:

QUESTIONAMENTO 02:

14. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

14.15 Sempre que houver avanço tecnológico nos serviços oferecidos (voz e dados) esse deverá ser repassado ao CONTRATANTE;

Com referência ao item acima, esclarecemos que os avanços tecnológicos implantados na rede das Operadoras, normalmente são liberados para uso automático pelos usuários, no entanto estes serviços dependem de que os aparelhos sejam preparados para utilização dos mesmos e também, esses serviços, podem ter cobrança diferenciada.

Solicitamos que seja substituído o texto do item 14.15 de:

"14.15 Sempre que houver avanço tecnológico nos serviços oferecidos (voz e dados) esse deverá ser repassado ao CONTRATANTE;"

Para:

"14.15 Sempre que houver avanço tecnológico nos serviços oferecidos (voz e dados) deverá ser negociado entre CONTRATANTE e CONTRATADO como deverá ocorrer, negociando possíveis custos prazos e custos para substituição de aparelhos;"

Nossa solicitação será acatada?

Resposta - A solicitação **não** será acatada, entendemos que os avanços tecnológicos referidos são os mencionados no próprio questionamento da parte interessada, que são "avanços tecnológicos implantados nas redes das operadoras" e que naturalmente são repassados sem custos aos usuários. Esse ponto no edital não se refere à troca de aparelhos concedidos. Logo qualquer troca que acarrete em custo ou mudança no contrato deve ser negociada entre as partes interessadas.

QUESTIONAMENTO 03:

14. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

14.20 O call center da CONTRATADA deverá funcionar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana para dar suporte nos casos de perda, roubo, clonagens e interceptações de chamadas telefônicas que porventura venham a ser identificadas nas linhas homologadas. No caso de clonagem, deverá ser providenciada a substituição do aparelho por outro equivalente, no prazo máximo de 10 (dez) dias, de forma que não haja interrupção dos serviços, devendo permanecer o mesmo número do aparelho;

Com referência ao item acima, esclarecemos que clonagem não tem referência ao aparelho e sim a linha, então solicitamos que este item seja retirado do edital.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta - A solicitação **não** será acatada, concordamos com as argumentações apresentadas, porém entendemos que a operadora tem também responsabilidade (mesmo que não integral) pela garantia de segurança. Usando como exemplo o método de clonagem "SIM swap", este apesar dele se basear em Engenharia social, a participação da operadora mesmo que não intencionalmente no golpe gera uma responsabilidade da mesma.

QUESTIONAMENTO 04:

14. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

14.24 Garantir a cobertura do serviço em todo território nacional, compreendendo para tal as localidades onde o serviço já é normalmente oferecido.

Referente ao item acima supracitado, a ANATEL exige que as operadoras tenham cobertura em 80% da área urbana do distrito sede do município.

As Operadoras não tem obrigação de atendimento na zona rural e ambientes internos (indoor)

Desta forma, entendemos que se a licitante estiver dentro desta exigência poderá participar desta licitação.

Está correto o nosso entendimento?

Resposta - Sim, está correto o entendimento.

QUESTIONAMENTO 05:

14. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

14.28 Fornecer os dados necessários para quitação das faturas tais como os bancários (banco, agência, conta-corrente), e demais solicitados pela administração;

22.2 As Faturas deverão ser apresentadas de uma só vez (fatura única agrupado todos os acessos) e conter o endereço, o CNPJ, o número da Nota de Empenho, os números do Banco, da Agência e da Conta-Corrente da empresa Contratada, a descrição clara do objeto do contrato, a qual será liquidada e paga em moeda corrente nacional, por intermédio de Ordem Bancária Eletrônica e de acordo com as condições constantes na proposta da empresa e aceitas pelo Contratante.

Com referência aos itens acima, entendemos que as informações de banco, agência e conta-corrente são meramente para cadastro.

Desta forma, solicitamos que o pagamento seja realizado através do código de barras contido na fatura, ou através de Ordem Bancária de Fatura (O.B.D. ou O.B. tipo 59), via sistemas SIAFI ou SIAFEM, onde as compensações de pagamento ocorrem automaticamente. Esses dois processos se enquadram corretamente às leis governamentais orçamentárias e de execução financeira a fornecedores, criadas para suprir as necessidades dos órgãos estaduais, federais e municipais como forma de pagamento das faturas referentes aos serviços descritos no objeto deste edital.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta - A solicitação **não** será acatada.

QUESTIONAMENTO 06:

14. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

14.30 Realizar o bloqueio automático do acesso de dados/internet, quando atingir o limite da franquia contratada. A mesma será renovada mensalmente de forma automática.

Com referência ao item acima, esclarecemos que normalmente as operadoras praticam ao término da franquia a redução da velocidade, mantendo-se o tráfego de dados para aplicativos que funcionem com esta redução, normalizando a velocidade no próximo ciclo de faturamento.

Solicitamos que seja permitida nossa participação com o funcionamento descrito acima.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta- Sim, solicitação será acatada se não houver custos adicionais à CONTRATANTE.

QUESTIONAMENTO 07:

16. DA GARANTIA OU ASSISTÊNCIA TÉCNICA

16.3 A substituição do aparelho deverá ser feita conforme definido no Código de Defesa do Consumidor, Artigo 18 § 1o, Inc "I", nas situações nas quais se faça necessário reparo em assistência técnica.

Referente ao item acima supracitado, informamos que conforme o artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8078/1990), quem responde pelos problemas inerentes ao aparelho celular e 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 7 dias e 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 aparelho, 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 (exceto para os aparelhos de reserva) é de 20 dias após a solicitação formal ao Executivo de Contas.

Solicitamos que seja aceita nossa participação desta maneira.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta - O entendimento, deve ser seguido o respectivo item do TR:

16.3 A substituição do aparelho deverá ser feita conforme definido no Código de Defesa do Consumidor, Artigo 18 § 1o, Inc "I", nas situações nas quais se faça necessário reparo em assistência técnica.

QUESTIONAMENTO 08:

18.DOS DEMAIS SERVIÇOS

18.6.1 Bloqueio e desbloqueio de acesso à rede mundial de computadores (internet) nos aparelhos celulares.

Com referência ao item acima, esclarecemos que a contratação de serviços de dados é definida por pacotes com franquias pré definida, entendemos que não faz sentido este tipo de bloqueio.

Solicitamos que este item seja retirado do edital.

Nossa solicitação será acatada?

Resposta - A solicitação **não** será acatada. Entendemos que as operadoras podem permitir pacotes somente com voz ou dados.

QUESTIONAMENTO 09:

21. DO RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

21.1 Provisoriamente, pelo responsável por seu acompanhamento e fiscalização, mediante termo circunstanciado assinado pelas partes, no prazo de até 10 (dez) dias, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência;

21.2 Definitivamente, por servidor designado pela autoridade competente, mediante termo circunstanciado assinado pelas partes, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento provisório.

Com referência aos itens acima, esclarecemos que entregamos os chips com programação de ativação automática em torno de 5 dias com início de cobrança a partir desta ativação.

Entendemos que podemos participar desta maneira.
Nosso entendimento está correto?

Resposta- Sim, porém a entrega deverá ser conforme o descrito no item 8 do edital, transcrito abaixo:

8. FORMA DE FORNECIMENTO

8.1 Os pacotes de serviços deverão ser fornecidos de acordo com a demanda do projeto.

QUESTIONAMENTO 12:

“16.5 – As licitantes deverão encaminhar a seguinte documentação complementar para verificação da sua Qualificação Técnica:

b) A CONTRATADA deverá apresentar comprovante de autorização junto à ANATEL para prestação dos serviços exigidos neste Termo;

”Entendemos que a apresentação, somente, da publicação no Diário Oficial da União (DOU) dos Extratos dos Termos de Autorização celebrados entre a Anatel e a licitante, onde conste, autorização para prestação dos serviços elencados, atendem as exigências previstas no subitem elencado.

Nosso entendimento está correto?

Resposta- Serão aceitos documentos oficiais que comprovem a autorização junto à ANATEL.

QUESTIONAMENTO 13:

14. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADE DA CONTRATADA

14.13 Manter o serviço ininterrupto de antifraude, 24(vinte e quatro) horas por dia, assumindo inteira responsabilidade por clonagens e interceptações de chamadas telefônicas que porventura venham a ser identificadas nas

linhas homologadas. No caso de clonagem providenciar a substituição;

” Com referência ao item acima, entendemos que as operadoras de telefonia não podem ser integralmente responsabilizadas pela clonagem dos chips e outros tipos de fraudes. A TIM vem adotando medidas anti fraudes e observando as melhores práticas de mercado e condutas, de acordo com a legislação aplicável. No entanto, ao mesmo passo em que as empresas aumentam seus cuidados objetivos, os fraudadores aperfeiçoam as suas técnicas, em um

inevitável ciclo vicioso que tem como vítima não só a TIM, mas toda a população. Ressalte-se ainda, que grande parte das fraudes, principalmente quanto a clonagem de chip são oriundas de engenharia social, que podem ser evitadas pelo próprio usuário se utilizando dos mecanismos de segurança de dupla autenticação nos aplicativos.

Nosso entendimento está correto?

Resposta - Não está correto o entendimento, deve ser seguido o respectivo item do TR:

14.13 Manter o serviço ininterrupto de antifraude, 24(vinte e quatro) horas por dia, assumindo inteira responsabilidade por clonagens e interceptações de chamadas telefônicas que porventura venham a ser identificadas nas linhas homologadas. No caso de clonagem providenciar a substituição;

Quanto aos questionamentos da Empresa Vivo:

Questionamento 1

5.5.6 Câmera traseira

5.5.6.1 Resolução de captura mínima de imagens de 4000 x 3000 pixels

Questionamento: Entendemos que um Smartphone com câmera traseira de 50+5+2+2 MPX, atende a necessidade da contratante. Está correto nosso entendimento?

Resposta - Sim, está correto o entendimento.

Questionamento 2

20.1.2 Prazo de 12 (doze) meses para a prestação dos serviços, contados a partir da data da assinatura do contrato, prorrogáveis na forma da lei nº 8.666/93.

Questionamento: Entendemos que em caso de prorrogação do contrato não haverá necessidade da troca do parque de aparelhos, está correto nosso entendimento?

Resposta - Sim, está correto nosso entendimento, porém se houver necessidade de novos aparelhos esses devem ser atuais.

Questionamento 3

22.1 O pagamento será efetuado mediante apresentação da Fatura mensal da adjudicatária, em até no mínimo 05 (cinco) dias antes da data do vencimento, após devidamente atestada pelo fiscal designado para acompanhar a execução contratual;

22.2 As Faturas deverão ser apresentadas de uma só vez (fatura única agrupado todos os acessos) e conter o endereço, o CNPJ, o número da Nota de Empenho, os números do Banco, da Agência e da Conta-Corrente da empresa Contratada, a descrição clara do objeto do contrato, a qual será liquidada e paga em moeda corrente nacional, por intermédio de Ordem Bancária Eletrônica e de acordo com as condições constantes na proposta da empresa e aceitas pelo Contratante.

Questionamento : As faturas poderão ser colhidas no aplicativo?

Resposta - Deve ser seguido o respectivo item do TR:

22.2 As Faturas deverão ser apresentadas de uma só vez (fatura única agrupado todos os acessos) e conter o endereço, o CNPJ, o número da Nota de Empenho, os números do Banco, da Agência e da Conta-Corrente da

empresa Contratada, a descrição clara do objeto do contrato, a qual será liquidada e paga em moeda corrente nacional, por intermédio de Ordem Bancária Eletrônica e de acordo com as condições constantes na proposta

da empresa e aceitas pelo Contratante.

Questionamento 4

FORMA DE PAGAMENTO: Cláusula 13.1.

Questionamento : O edital deve determinar a forma, o prazo e o meio de pagamento.

Resposta - Deve ser seguido o respectivo item do TR:

Item 22.1 O pagamento será efetuado mediante apresentação da Fatura mensal da adjudicatária, em até no mínimo 05 (cinco) dias antes da data do vencimento, após devidamente atestada pelo fiscal designado para

acompanhar a execução contratual;

Questionamento 5

REAJUSTE:

Questionamento Edital é omissivo quanto a esta informação.

Resposta - Deve ser seguido o respectivo item do TR:

12. PERÍODO DE VIGÊNCIA E REPACTUAÇÃO

12.1 O contrato terá vigência de 12 (doze) meses contados a partir da assinatura daquele instrumento, podendo ser prorrogado nos termos e limites fixados no art. 57, II e § 4º da Lei 8.666/1993.

Questionamento 6

GARANTIA:

Questionamento NÃO será exigida garantia de execução do contrato.

E correto nosso entendimento ?

Resposta - Não está correto o entendimento, deve ser seguido o respectivo item do TR:

Item 16. DA GARANTIA OU ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Atenciosamente,

Mauro Sérgio Sales da Silva

Assessor de Aquisições e Contratos - SETIC

[Texto das mensagens anteriores oculto]