

Ao(à) Sr(a). Pregoeiro(a),

TELEFÔNICA BRASIL S/A., Companhia Aberta, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº. 1376, Bairro Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP 04.571-000, inscrita no CNPJ sob o nº. 04.027.547/0036-61 vem, respeitosamente, perante V. Sa. apresentar

## **PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS**

com sustentação nas leis vigentes.

### **1. DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

#### **ANEXO I – Termo de Referência**

#### **12.8 - DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA HABILITAÇÃO**

Deverá, também, apresentar declaração própria onde conste:

- O endereço WEB da plataforma de gestão do serviço;

#### *Esclarecimento:*

*Por trafegarem somente voz pura, os equipamentos de telefonia fixa instalados pela operadora no ambiente do cliente não dispõem dessa facilidade de gestão. O serviço de gestão é ativado sobre o último elemento ativo da rede e, considerando o objeto deste edital, será o PABX do cliente. Entretanto, o monitoramento de ativo do cliente, dentro de sua rede local, coloca em risco a segurança física e lógica, tanto do Contratante quanto da Contratada. Dessa forma, os serviços de telefonia fixa não possuem portal para gestão do serviço. A gestão do serviço é realizada através da Central de Relacionamento com atendimento exclusivo para o cliente governo. Nesta Central de Relacionamento, o cliente abre chamados, técnicos e etc. Além disso, a empresa possui uma Gerência de Pós Vendas que apoia e auxilia o cliente nos casos prioritários e urgentes. Diante do exposto, solicitamos que seja retirada a obrigatoriedade do fornecimento de plataforma na WEB para gestão do serviço. Nosso pedido será atendido?*

### **2. PRAZO DE ENTREGA**

#### **ANEXO I – Termo de Referência**

Os prazos fixados abaixo devem ser considerados como data limite para a realização de cada atividade, de maneira que o cronograma de atividades da transição contratual seja atendido.

- Dia D: 05/12/2022 (conforme prorrogação de contrato a ser solicitada de acordo com as justificativas do estudo técnico preliminar);
- Disponibilização/alocação de tronco E1 30 Canais R2 Digital ou ISDN: até D - 30;
- Ativação dos serviços: D;

#### **4.11. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

A implantação do serviço deve ser iniciada no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos prorrogável por mais 15 (quinze) dias; desde que com justificativa plausível da Contratada, a partir do início da vigência do contrato e/ou ordem de serviço,

*Esclarecimento:*

*Considerando que a ativação do serviço de telefonia fixa, objeto da presente licitação, pode demandar a execução de obras de engenharia para a ampliação e/ou construção de rede acesso. Considerando que as operadoras de telecomunicações precisam colher alvarás e autorizações para a realização de obras nas vias públicas, ficando, assim, submetidas aos prazos dos respectivos órgãos competentes e a eventuais atrasos nas respostas destes órgãos.*

*Diante do exposto, solicitamos a possibilidade de que a entrega de equipamento e serviços tenha o prazo estendido para até 60 (sessenta) dias. Nosso pedido será atendido?*

*Outrossim, entendemos que, caso haja a impossibilidade de alteração no prazo previsto no edital, será aceita uma eventual solicitação de prorrogação do prazo por igual período, mediante justificativa da contratada. Nosso entendimento está correto?*

### **3. TECNOLOGIA DE ENTREGA DO SERVIÇO DE VOZ**

#### **ANEXO I – Termo de Referência**

#### **4.9. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA**

A contratada deverá oferecer compatibilidade física e lógica com as seguintes estruturas de telefonia:

- sinalização do tronco E1, entre o PABX e a rede telefônica pública comutada (PSTN) do Npo R2 DIGITAL ou ISDN;

#### **4.16.2 - ENTRONCAMENTO E1 E FAIXA DE NUMERAÇÃO 4.16.**

Para prestação dos serviços de telefonia fixa, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Troncos de Entrada e Saída Digitais (E1) junto à Centrais Telefônicas das contratantes.

#### **7 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

#### **7.1 - CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO**

Os critérios de aceitação são:

Disponibilização/alocação de tronco E1 30 Canais R2 Digital ou ISDN;

*Esclarecimento:*

*Com a atualização tecnológica, tem sido cada vez mais comum a entrega de serviços de voz sobre a tecnologia IP. Solicitamos que seja aceita a entrega do serviço diretamente sobre entroncamento SIP com o devido conversor para R2/ISDN. Nosso pedido será atendido?*

### **4. SUPORTE A CHAMADOS E ASSISTÊNCIA TÉCNICA**

#### **ANEXO I – Termo de Referência**

#### **4.12. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO**

A CONTRATADA deverá observar os seguintes requisitos de garantia, manutenção e suporte:

- Fornecer número telefônico e e-mail para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, não se admitindo a disponibilização de central de atendimento estilo “call-center”;

#### **5.3 - DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

São responsabilidades da contratada:

- Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, aceitando-se a disponibilização de central de atendimento no estilo call-center para atendimento específico à contratante;

### 7.3 - DO NÍVEL DE SERVIÇO MÍNIMO EXIGIDO

Fornecer número telefônico ou canal de atendimento, para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada com status de cliente corporativo.

Para efeito de acompanhamento da performance da prestação de serviço, os itens acima do Acordo de Nível Mínimo de Serviço serão mensurados de acordo com os critérios da tabela a seguir:

ID	INDICADOR	MÉTRICA
(...)	(...)	(...)
02	Restabelecimento de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas em no máximo 2 (duas) horas.	<= 2 horas

#### *Esclarecimento:*

*A fim de garantir a padronização na abertura dos chamados e uma maior agilidade no atendimento aos chamados, opta-se pela abertura concentrada única e exclusivamente no serviço telefônico gratuito (Central de Relacionamento), via 0800 ou e-mail. Nesta Central de Relacionamento, são disponibilizados todos os controles para a gestão dos chamados com datas, tempos, ações, histórico completo, escalonamento, etc. Entendemos que dessa forma está sendo atendido ao exigido no que tange a abertura e gestão dos chamados. Nosso entendimento está correto?*

## 5. PRAZO PARA SOLUÇÃO DE INCIDENTES

### ANEXO I – Termo de Referência

#### 4.3 - REQUISITOS LEGAIS

Tabela 2:

Normativos	Considerações
(...)	(...)
Outras	Deverão ser observadas todas as recomendações, portarias, regulamentos e outras normas da Agência Nacional Telecomunicações - ANATEL, aplicáveis ao objeto desta contratação, independentemente de menção e/ou transcrição neste documento.

#### 4.15. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

(...)

Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o **serviço restabelecido em no máximo 2 (duas) horas.**

#### 5.3 - DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

São responsabilidades da contratada:

- Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e cumprir as normas de segurança da CONTRATANTE;

### 7.3 - DO NÍVEL DE SERVIÇO MÍNIMO EXIGIDO

Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com disponibilidade anual mínima de acordo com os requisitos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL da Anatel - Resolução nº 717/2019 ou mais atual.

Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido no prazo máximo estabelecido em regulamentação da ANATEL.

*Esclarecimento:*

*O tempo de recuperação de serviços estabelecido no termo de referência, contraria o Art. 22, da Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012 - Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC, que **prevê atendimento em até 8 (oito) horas.***

*Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012*

*Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC.*

*Art. 22. O atendimento das solicitações de reparo de acessos individuais deve se dar, no mínimo, em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, nos seguintes prazos a partir da solicitação pelo usuário:*

*I - até 24 (vinte e quatro) horas para a classe de assinantes residenciais (inclusive assinantes Aice);*

*II - até 8 (oito) horas para a classe de assinantes não residenciais; e*

*Diante do exposto, solicitamos a adequação do prazo de restabelecimento do serviço ao tempo regulamentado na Resolução do Órgão Regulador, a ANATEL. Nosso pedido será atendido?*

## **6. PAGAMENTO EM DEPÓSITO EM CONTA**

### **Edital**

16.3 O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em conta-corrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela Contratada, ou por outro meio previsto na legislação vigente.

### **ANEXO I – Termo de Referência**

#### **7.5 - DO PAGAMENTO**

O pagamento será efetuado em moeda corrente nacional, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da CONTRATADA, na forma e prazo estabelecidos neste documento, além do comprovante de recolhimento dos encargos sociais e, quando for o caso, das multas aplicadas e os seguintes procedimentos (...)

*Esclarecimento:*

*Entendemos que será aceito o pagamento mediante a apresentação de fatura ou boleto bancário com código de barras. Nosso entendimento está correto?*

## **7. FATURAMENTO E PORTAL WEB**

### **ANEXO I – Termo de Referência**

#### **4.16.4 - PROCESSAMENTO E EMISSÃO DE FATURAS4.**

Tendo em consideração aspectos de sustentabilidade a contratada deverá disponibilizar plataforma WEB que permita:

- compilar, separadamente em cada conta, o agrupamento de cada serviço com os respectivos números chamados, minutos e valores faturados;
- compilar de forma sintética e agrupado para cada serviço o total de minutos e valor correspondente.
- A fatura em papel deverá conter apenas a folha de rosto, correspondente à nota fiscal da tradicional fatura impressa.

#### **12.8 - DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA HABILITAÇÃO**

Deverá, também, apresentar declaração própria onde conste:

- O endereço WEB da plataforma de gestão do serviço;

*Esclarecimento:*

*Por trafegarem somente voz pura, os equipamentos de telefonia fixa instalados pela operadora no ambiente do cliente não dispõem dessa facilidade de gestão. O serviço de gestão é ativado sobre o último elemento ativo da rede e, considerando o objeto deste edital, será o PABX do cliente. Entretanto, o monitoramento de ativo do cliente, dentro de sua rede local, coloca em risco a segurança física e lógica, tanto do Contratante quanto da Contratada. Dessa forma, os serviços de telefonia fixa não possuem portal para geração de faturamento. A fatura pode ser solicitada através da Central de Relacionamento com atendimento exclusivo para o cliente governo. Nesta Central de Relacionamento, o cliente solicita 2ª via de contas, prorrogação de vencimento, detalhamento da fatura e etc. Além disso, a empresa possui uma Gerência de Pós Vendas que apoia e auxilia o cliente nos casos prioritários e urgentes. Diante do exposto, solicitamos que seja retirada a obrigatoriedade do fornecimento de plataforma na WEB para geração de faturamento. Nosso pedido será atendido?*

Cordiais saudações,

São Paulo/SP, 28 de Setembro de 2022.



**LUIS FERNANDO DA S. ARBELAEZ JUNIOR**

Procurador / Gerente de Negócios

CPF – 046.723.796-47

RG – 182786 OAB/MG

[luis.fjunior@telefonica.com](mailto:luis.fjunior@telefonica.com)

(35) 9 8817-1211

---

**Esclarecimento** 28/09/2022 11:48:57

Processo nº 23501.000644.2022-76 Pregão Eletrônico nº 106/2022 Ao(à) Sr(a). Pregoeiro(a), TELEFÔNICA BRASIL S/A., Companhia Aberta, com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº. 1376, Bairro Cidade Monções, São Paulo/SP, CEP 04.571-000, inscrita no CNPJ sob o nº. 04.027.547/0036-61 vem, respeitosamente, perante V. Sa. apresentar PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS com sustentação nas leis vigentes. 1. DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA ANEXO I – Termo de Referência 12.8 - DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA HABILITAÇÃO Deverá, também, apresentar declaração própria onde conste: O endereço WEB da plataforma de gestão do serviço; Esclarecimento: Por trafegarem somente voz pura, os equipamentos de telefonia fixa instalados pela operadora no ambiente do cliente não dispõem dessa facilidade de gestão. O serviço de gestão é ativado sobre o último elemento ativo da rede e, considerando o objeto deste edital, será o PABX do cliente. Entretanto, o monitoramento de ativo do cliente, dentro de sua rede local, coloca em risco a segurança física e lógica, tanto do Contratante quanto da Contratada. Dessa forma, os serviços de telefonia fixa não possuem portal para gestão do serviço. A gestão do serviço é realizada através da Central de Relacionamento com atendimento exclusivo para o cliente governo. Nesta Central de Relacionamento, o cliente abre chamados, técnicos e etc. Além disso, a empresa possui uma Gerência de Pós Vendas que apoia e auxilia o cliente nos casos prioritários e urgentes. Diante do exposto, solicitamos que seja retirada a obrigatoriedade do fornecimento de plataforma na WEB para gestão do serviço. Nosso pedido será atendido? 2. PRAZO DE ENTREGA ANEXO I – Termo de Referência Os prazos fixados abaixo devem ser considerados como data limite para a realização de cada atividade, de maneira que o cronograma de atividades da transição contratual seja atendido. Dia D: 05/12/2022 (conforme prorrogação de contrato a ser solicitada de acordo com as justificativas do estudo técnico preliminar); Disponibilização/alocação de tronco E1 30 Canais R2 Digital ou ISDN: até D - 30; Ativação dos serviços: D; 4.11. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO A implantação do serviço deve ser iniciada no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos prorrogável por mais 15 (quinze) dias; desde que com justificativa plausível da Contratada, a partir do início da vigência do contrato e/ou ordem de serviço, Esclarecimento: Considerando que a ativação do serviço de telefonia fixa, objeto da presente licitação, pode demandar a execução de obras de engenharia para a ampliação e/ou construção de rede acesso. Considerando que as operadoras de telecomunicações precisam colher alvarás e autorizações para a realização de obras nas vias públicas, ficando, assim, submetidas aos prazos dos respectivos órgãos competentes e a eventuais atrasos nas respostas destes órgãos. Diante do exposto, solicitamos a possibilidade de que a entrega de equipamento e serviços tenha o prazo estendido para até 60 (sessenta) dias. Nosso pedido será atendido? Outrossim, entendemos que, caso haja a impossibilidade de alteração no prazo previsto no edital, será aceita uma eventual solicitação de prorrogação do prazo por igual período, mediante justificativa da contratada. Nosso entendimento está correto? 3. TECNOLOGIA DE ENTREGA DO SERVIÇO DE VOZ ANEXO I – Termo de Referência 4.9. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA A contratada deverá oferecer compatibilidade física e lógica com as seguintes estruturas de telefonia: sinalização do tronco E1, entre o PABX e a rede telefônica pública comutada (PSTN) do Npo R2 DIGITAL ou ISDN; 4.16.2 - ENTRONCAMENTO E1 E FAIXA DE NUMERAÇÃO 4.16. Para prestação dos serviços de telefonia fixa, a CONTRATADA deverá fornecer e conectar Troncos de Entrada e Saída Digitais (E1) junto à Centrais Telefônicas das contratantes. 7 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO 7.1 - CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO Os critérios de aceitação são: Disponibilização/alocação de tronco E1 30 Canais R2 Digital ou ISDN; Esclarecimento: Com a atualização tecnológica, tem sido cada vez mais comum a entrega de serviços de voz sobre a tecnologia IP. Solicitamos que seja aceita a entrega do serviço diretamente sobre entroncamento SIP com o devido conversor para R2/ISDN. Nosso pedido será atendido? 4. SUPORTE A CHAMADOS E ASSISTÊNCIA TÉCNICA ANEXO I – Termo de Referência 4.12. REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO A CONTRATADA deverá observar os seguintes requisitos de garantia, manutenção e suporte: Fornecer número telefônico e e-mail para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, não se admitindo a disponibilização de central de atendimento estilo "callcenter"; 5.3 - DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA São responsabilidades da contratada: Fornecer número telefônico para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 horas por dia e 7 dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada, aceitando-se a disponibilização de central de atendimento no estilo call-center para atendimento específico à contratante; 7.3 - DO NÍVEL DE SERVIÇO MÍNIMO EXIGIDO Fornecer número telefônico ou canal de atendimento, para contato e registro de ocorrências sobre o funcionamento do serviço contratado, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana, disponibilizando à CONTRATANTE, e/ou a quem esta designar, um atendimento diferenciado por meio de consultoria especializada com status de cliente corporativo. Para efeito de acompanhamento da performance da prestação de serviço, os itens acima do Acordo de Nível Mínimo de Serviço serão mensurados de acordo com os critérios da tabela a seguir: ID INDICADOR MÉTRICA (...) (...) (...) 02 Restabelecimento de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas em no máximo 2 (duas) horas. <= 2 horas Esclarecimento: A fim de garantir a padronização na abertura dos chamados e uma maior agilidade no atendimento aos chamados, opta-se pela abertura concentrada única e exclusivamente no serviço telefônico gratuito (Central de Relacionamento), via 0800 ou e-mail. Nesta Central de Relacionamento, são disponibilizados todos os controles para a gestão dos chamados com datas, tempos, ações, histórico completo, escalonamento, etc. Entendemos que dessa forma está sendo atendido ao exigido no que tange a abertura e gestão dos chamados. Nosso entendimento está correto? 5. PRAZO PARA SOLUÇÃO DE INCIDENTES ANEXO I – Termo de Referência 4.3 - REQUISITOS LEGAIS Tabela 2: Normativos Considerações (...) (...) Outras Deverão ser observadas todas as recomendações, portarias, regulamentos e outras normas da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, aplicáveis ao objeto desta contratação, independentemente de menção e/ou transcrição neste documento. 4.15. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO (...) Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido em no máximo 2 (duas) horas. 5.3 - DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA São responsabilidades da contratada: Responder pelo cumprimento dos postulados legais vigentes no âmbito federal, estadual ou no Distrito Federal, assegurar os direitos e cumprimento de todas as obrigações estabelecidas por regulamentação da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e cumprir as normas de segurança da CONTRATANTE; 7.3 - DO NÍVEL DE SERVIÇO MÍNIMO EXIGIDO Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, com

disponibilidade anual mínima de acordo com os requisitos do Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações - RQUAL da Anatel - Resolução nº 717/2019 ou mais atual. Na hipótese de ocorrência de interrupção total de prestação de serviço de recebimento e/ou realização de chamadas, as falhas deverão ser corrigidas e o serviço restabelecido no prazo máximo estabelecido em regulamentação da ANATEL. Esclarecimento: O tempo de recuperação de serviços estabelecido no termo de referência, contraria o Art. 22, da Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012 - Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC, que prevê atendimento em até 8 (oito) horas. Resolução nº 605, de 26 de dezembro de 2012 Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado – RGQ-STFC. Art. 22. O atendimento das solicitações de reparo de acessos individuais deve se dar, no mínimo, em 98% (noventa e oito por cento) dos casos, nos seguintes prazos a partir da solicitação pelo usuário: I - até 24 (vinte e quatro) horas para a classe de assinantes residenciais (inclusive assinantes Aice); II - até 8 (oito) horas para a classe de assinantes não residenciais; e Diante do exposto, solicitamos a adequação do prazo de restabelecimento do serviço ao tempo regulamentado na Resolução do Órgão Regulador, a ANATEL. Nosso pedido será atendido? 6. PAGAMENTO EM DEPÓSITO EM CONTA Edital 16.3 O pagamento será efetuado por meio de Ordem Bancária de Crédito, mediante depósito em contacorrente, na agência e estabelecimento bancário indicado pela Contratada, ou por outro meio previsto na legislação vigente. ANEXO I – Termo de Referência 7.5 - DO PAGAMENTO O pagamento será efetuado em moeda corrente nacional, por meio de emissão de Ordem Bancária, para crédito em conta corrente da CONTRATADA, na forma e prazo estabelecidos neste documento, além do comprovante de recolhimento dos encargos sociais e, quando for o caso, das multas aplicadas e os seguintes procedimentos (...) Esclarecimento: Entendemos que será aceito o pagamento mediante a apresentação de fatura ou boleto bancário com código de barras. Nosso entendimento está correto? 7. FATURAMENTO E PORTAL WEB ANEXO I – Termo de Referência 4.16.4 - PROCESSAMENTO E EMISSÃO DE FATURAS4. Tendo em consideração aspectos de sustentabilidade a contratada deverá disponibilizar plataforma WEB que permita: • compilar, separadamente em cada conta, o agrupamento de cada serviço com os respectivos números chamados, minutos e valores faturados; • compilar de forma sintética e agrupado para cada serviço o total de minutos e valor correspondente. • A fatura em papel deverá conter apenas a folha de rosto, correspondente à nota fiscal da tradicional fatura impressa. 12.8 - DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA HABILITAÇÃO Deverá, também, apresentar declaração própria onde conste: O endereço WEB da plataforma de gestão do serviço; Esclarecimento: Por trafegarem somente voz pura, os equipamentos de telefonia fixa instalados pela operadora no ambiente do cliente não dispõem dessa facilidade de gestão. O serviço de gestão é ativado sobre o último elemento ativo da rede e, considerando o objeto deste edital, será o PABX do cliente. Entretanto, o monitoramento de ativo do cliente, dentro de sua rede local, coloca em risco a segurança física e lógica, tanto do Contratante quanto da Contratada. Dessa forma, os serviços de telefonia fixa não possuem portal para geração de faturamento. A fatura pode ser solicitada através da Central de Relacionamento com atendimento exclusivo para o cliente governo. Nesta Central de Relacionamento, o cliente solicita 2ª via de contas, prorrogação de vencimento, detalhamento da fatura e etc. Além disso, a empresa possui uma Gerência de Pós Vendas que apoia e auxilia o cliente nos casos prioritários e urgentes. Diante do exposto, solicitamos que seja retirada a obrigatoriedade do fornecimento de plataforma na WEB para geração de faturamento. Nosso pedido será atendido? Cordiais saudações, São Paulo/SP, 28 de Setembro de 2022. Procurador / Gerente de Negócios

**Fechar**



**Resposta** 28/09/2022 11:48:57

1. DOCUMENTOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA Como "Plataforma Web para Gestão de Serviço" o licitante deve entender se tratar de Portal B2B (ou similar). Plataforma web em que o cliente (corporativo) pode fazer acesso para consultar e fazer download de faturas e extratos de faturamento. 2. PRAZO DE ENTREGA Conforme fixado no Item 4.6 (Requisitos Temporais) do Termo de Referência, a data limite (dia D) para conclusão da implantação do serviço é 05/12/2022. Este "deadline" não pode ser alterado por ser o limite da vigência do contrato de STFC atual. Contudo, a proponente deve observar que, a assinatura do contrato e a emissão da ordem de serviço (prevista para 45 dias antes dessa data) pode ser realizada antes disso; tão logo o certame seja concluído e homologado. Dessa forma, haveria tempo hábil para contemplar eventuais atrasos com concessões de alvarás e autorizações de órgão públicos. 3. TECNOLOGIA DE ENTREGA DO SERVIÇO DE VOZ Admissível abordagem SIP, ou seja, a entrega do serviço diretamente sobre entroncamento SIP, com fornecimento do devido conversor R2/ISDN pela contratada. 4. SUPORTE A CHAMADOS E ASSISTÊNCIA TÉCNICA Sim. O entendimento está correto. 5. PRAZO PARA SOLUÇÃO DE INCIDENTES Qualquer divergência entre este TR e as regulamentações da Anatel, deve prevalecer o que está determinado nas resoluções da agência reguladora. 6. PAGAMENTO EM DEPÓSITO EM CONTA Sim, entendimento correto 7. FATURAMENTO E PORTAL WEB Como "Plataforma Web para Gestão de Serviço" o licitante deve entender se tratar de Portal B2B (ou similar). Plataforma web em que o cliente (corporativo) pode fazer acesso para consultar e fazer download de faturas e extratos de faturamento. Jussara Alves Monteiro - Pregoeira

Fechar