

## MENSAGEM

Assunto: Esclarecimento nº 01

Referência: Pregão Eletrônico nº 11/2018

Data: 11/5/2018

Objeto: **PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA COMUTADA - STFC**, na modalidade de tarifação reversa, para operacionalização dos números 167 e 0800-727-0167, por 30 meses, prorrogáveis por igual período, até o limite de 60 meses, conforme as especificações deste Edital e seus Anexos.

### PREGÃO ELETRÔNICO Nº 11/2018

#### ESCLARECIMENTO Nº 01

Prezados Senhores,

1. Em atenção aos pedidos de esclarecimentos enviados por empresas que retiraram o edital em referência, segue em anexo a resposta.
2. O presente esclarecimento passa a integrar o Pregão Eletrônico nº 11/2018, devendo seus termos ser obrigatoriamente considerados pelas proponentes que vierem a participar do certame.
3. A presente mensagem está disponível no sítio COMPRAS GOVERNAMENTAIS ([www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)) e também no sítio da ANEEL ([www.aneel.gov.br](http://www.aneel.gov.br)).

ANGELICA LUISA PINTO NOGUEIRA PINHEIRO  
Pregoeira

## Pergunta 1

### **SOBRE A GRAVAÇÃO DE MENSAGENS**

*"4.2. Sempre que necessário, às custas da CONTRATADA, as mensagens poderão ser alteradas conforme solicitação da CONTRATANTE. O texto das mensagens SEMPRE deverá ser aprovado pela CONTRATANTE. A CONTRATADA terá o prazo de 48hs para inserção das novas mensagens solicitadas. Caso necessário, mediante justificativa fundamentada, este prazo poderá ser alterado.*

*4.3. As gravações das mensagens serão de responsabilidade da CONTRATADA."*

Devido a questões relacionadas a direitos autorais, solicitamos que a gravação das mensagens esteja sempre sob responsabilidade da Contratante, cabendo à Contratada somente sua divulgação.

Será atendida nossa solicitação?

## Resposta 1

A gravação das mensagens refere-se a interceptação de chamadas telefônicas com mensagens padronizadas – já disponibilizada pela operadora –, a serem ativadas fora do horário de funcionamento da Central de Teletendimento da ANEEL, e Interceptação de chamadas por congestionamento, conforme tem sido praxe no histórico de contratações da ANEEL. Pelo exposto, a solicitação não deve ser acatada, tendo em vista que esta Agência já adota tais procedimentos.

## Pergunta 2

### **SOBRE A CHAMADAS DE ORIGEM SMP**

*"1.3. As chamadas realizadas através do Código de Acesso a Serviços de Utilidade Pública 167 serão tarifadas por padrão na modalidade reversa e, no caso de opção pela tarifação das chamadas recebidas da rede móvel na origem (cobrar as tarifas SMP do usuário), a ANEEL arcará com os custos de transporte interurbano e o usuário (chamador) arcará com os custos em conformidade com o disposto no inciso II do art. 10 da Resolução ANATEL nº. 357, de 15 de março de 2004.*

*1.4. Por efeito, no caso da opção pela tarifação na origem, das chamadas recebidas da rede móvel, serão expurgados para fins de faturamento à ANEEL os valores referentes ao Uso da Rede Móvel.*

*1.5. A tarifação relativa ao Código de Acesso 0800-727-0167 será feita em conformidade com a legislação aplicável ao setor de telecomunicações, não sendo possível a tarifação na origem de*

nenhum dos componentes apresentados, ou seja, os códigos da série 0800 obrigatoriamente devem ser configurados na modalidade de tarifação reversa, sendo possível o bloqueio de ligações originadas da rede móvel (celulares).

ITEM	QTD MENSAL	VALOR UNITÁRIO R\$		VALOR MENSAL R\$	QTD TOTAL (30 MESES)	VALOR TOTAL (30 MESES) R\$
1-Serviço mensal de assinatura de feixes E1	3 unidades	R\$ 607,15		R\$ 1.821,45	90 unidades	R\$ 54.643,50
		Tarifas Locais	Tarifas Interurbanas			
2-Serviço de Tráfego Longa Distância originado a partir dos serviços fixos	250.000 minubs	R\$ 0,0000	R\$ 0,1030	R\$ 25.750,00	7.500.000 minutos	R\$ 772.500,00
3-Serviço de Tráfego Local originado a partir dos serviços fixos	10.500 minutos	R\$ 0,0930	R\$ 0,0000	R\$ 976,50	315.000 minutos	R\$ 29.295,00
4-Serviço de Tráfego Longa Distância originado a partir dos serviços móveis (celular)	350.000 minutos	R\$ 0,0000	R\$ 0,4290	R\$ 150.150,00	10.500.000 minutos	R\$ 4.504.500,00
5-Serviço de Tráfego Local originado a partir dos serviços móveis (celular)	8.000 minutos	R\$ 0,4290	R\$ 0,0000	R\$ 3.432,00	240.000 minutos	R\$ 102.960,00
6-Serviço de instalação de feixes E1		R\$ 1.004,67			3 unidades	R\$ 3.014,01
7-Taxa de mudança de endereço		R\$ 1.004,67			1 unidade	R\$ 1.004,67
<b>VALOR TOTAL DO GRUPO 1</b>						R\$ 5.467.917,18

Referente às chamadas originadas de Serviço Móvel Pessoal (SMP), o item 1.3 diz que, para o serviço 167, poderá/deverá ser faturado à Contratante somente o transporte, cabendo ao originador o custo maior da chamada. No item 1.5, é dito que a tarifação originada de SMP será pago integralmente pela Contratante.

Entretanto, a planilha de preços não contempla as duas tarifas que poderão/deverão ser faturadas, contemplando uma única linha de cobrança para ligações originadas de SMP para o serviço 167 e 0800.

Solicitamos, desta forma, esclarecimentos quanto aos tipos de tarifas que de fato poderão/deverão ser faturadas considerando SMP como terminal originador.

Será atendida nossa solicitação?

## Resposta 2

Não está correto o entendimento da solicitante:

Existe uma flexibilidade de configuração da tarifação do número 167, por parte da ANEEL, em face do Ato ANATEL nº. 3.780, de 4 de julho de 2012, concedeu essa prerrogativa a esta Agência. Dessa forma, a formação de preços estabelecidas na planilha constante do Edital possibilita a fiel precificação por parte das Licitantes, com detalhamento da formação do preço – Locais Fixa ou SMP e Interurbanas.

Por efeito e importante enfatizar que para fins de formulação da proposta, as licitantes deverão preencher os valores unitários de **todos os serviços**, em conformidade com a planilha de formação de preços, ou seja, as licitantes deverão consolidar o preço final considerando que a ANEEL arcará com a **tarifação 100% reversa tanto para o 167, quanto para o 0800-727-0167.**

Caso a ANEEL opte pela tarifação na origem – possível apenas para o tridígito 167 – a Contratante arcará apenas com os custos das tarifas interurbanas, em conformidade com o valor que será ofertado pela Contratada na coluna “Tarifas Interurbanas” do item 4 da planilha.

Ressalte-se também que a coluna “Tarifas Locais” do item 4 da planilha **também deve ser preenchida, bem como o seu valor considerado no cálculo do preço mensal**, tendo em vista que a Contratante atualmente encontra-se com o serviço 100% em tarifação reversa.

A única coluna que não deve ser preenchida é a “Tarifas Interurbanas” do Item 5 da planilha.

### Pergunta 3

#### **SOBRE A LOCAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

*“2.1. Vigência do instrumento contratual: 30 meses, prorrogáveis por igual período, até o limite de 60 2.1. A CONTRATADA deverá fornecer à ANEEL o Serviço Telefônico, por meio do código de acesso tridígito e no formato 0800, baseado em plataforma de RI (Rede Inteligente), em sua Central de Teletendimento localizada em Brasília - DF, acessível de todo o território nacional através do número 167, atendido por um único provedor deste serviço.*

*2.2. As chamadas de voz com utilização do número 167 e do 0800-727-0167 serão entregues em Brasília - DF, em localidade designada pela ANEEL, hoje localizada no seguinte endereço: Setor Comercial Sul, Quadra 3, Bloco A, Lote 234, Edifício José Barros 1º Andar.”*

O entendimento desta empresa é que a prestação do serviço será realizado, durante toda a vigência do contrato de 30 meses, no endereço citado no item 2.2.

Está correto nosso entendimento?

### Resposta 3

Não, apesar de não desejável pela Contratante, há a possibilidade de que haja alteração de endereço de funcionamento da Central de Teletendimento da Aneel, em situação, por exemplo, de contratação de nova prestadora do serviço. No entanto, não haverá mudança na cidade sede, permanecendo em Brasília- DF, onde deverão ser entregues as chamadas de voz com utilização do número 167 e 0800-727-0167.

### Pergunta 4

#### **SOBRE OS RELATÓRIOS BÁSICOS**

*"5.1.1. Relatório Estatístico, contendo, no mínimo, o total de chamadas oferecidas, chamadas completadas (OK), chamadas perdidas por linha ocupada (LO), não responde (NR) e chamadas não completadas por congestionamento, bem como o número de troncos em serviço e a ocupação da rota;"*

Referente aos relatórios, solicitamos que não seja obrigatório o fornecimento do relatório de "troncos em serviços e a ocupação da rota". Esse tipo de relatório é facilmente entregue pela empresa que presta serviços de teletendimento, a partir do monitoramento, via PABX, não onerando, assim, a operadora com custos adicionais para a geração deste relatório, garantindo maior competitividade ao certame.

Será atendida nossa solicitação?

### Resposta 4

Os relatórios podem ser fornecidos pela Contratada, com maior acurácia devido a ser esta a fornecedora do serviço, e não implica em ônus que prejudique a competitividade. Pelo exposto, a solicitação não deve ser acatada.

### Pergunta 5

#### **SOBRE A RELATÓRIOS BÁSICOS**

*"5.1.2. Arquivo digital contendo o demonstrativo de ligações, com o detalhamento do número de destino, a data, a cidade/UF de origem da ligação, se o chamador é um telefone fixo ou móvel, a hora, a duração, tarifa aplicada, o valor e o número do telefone chamador. "*

Referente ao relatório do item 5.1.2, o entendimento desta empresa é que deverá ser informado ou a cidade de origem ou sua UF, opcionalmente um ou outro.

Está correto nosso entendimento?

### **Resposta 5**

Deverá ser obrigatoriamente informada a cidade e a UF de origem da ligação, não sendo estas informações intercambiáveis ou opcionais.