



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA PARAÍBA

Processo nº 2024024725

Objeto: Contratação de serviço de telefonia móvel

Assunto: Pedido de Esclarecimento

Prezados,

Com o intuito da Telefônica/Vivo participar do referido certame, encaminhamos pedidos de esclarecimentos abaixo:

1.6. Dos tipos de serviços que fazem parte do escopo contratual:

1.6.1. O escopo da futura contratação deverá envolver os seguintes tipos de serviços:

**Questionamento 1: Entendemos que apenas as chamadas de voz e vídeo no Whatsapp são tarifadas. Nosso entendimento está correto?**

R – Não, conforme discorrido nas descrições dos itens: isenção de consumo de dados na utilização de aplicativo de mensagens como Whatsapp. Ou seja, a utilização do aplicativo em sua totalidade de funções deve ser isenta do consumo.

Todos os equipamentos (smartphones) deverão ser fornecidos, conforme modelos descritos neste Termo de Referência, em regime de comodato, em até 60 (sessenta) dias corridos

5.1.1. Início da execução do objeto: 30 dias da emissão da ordem de serviço;

Evento	Responsável	Prazo estimado
Assinatura do Contrato	CONTRATANTE/CONTRATADA	Data a ser estipulada (D*)
Plano de Implantação	CONTRATADA	D + 10 dias úteis
Entrega dos Equipamentos Em comodato	CONTRATADA	D + 60 dias

**Questionamento 2: encontramos divergência no prazo de entrega. Esclarecer se trata-se de 30 ou 60 dias.**

R. Não há divergência de prazos, o início da execução se dá em 30 (trinta) dias da emissão da ordem de serviços, porém a empresa detém até 60 (dias) para entregar os aparelhos.

1.9.6. Em caso de indisponibilidade dos aparelhos especificados, a contratada obriga-se a fornecer modelos da mesma marca, com qualidade igual ou superior e sem ônus para a contratante;

**Questionamento 3: em caso de indisponibilidade dos aparelhos especificados, podemos entregar aparelhos de outra marca, com qualidade igual ou superior. Nosso entendimento está correto?**

R. Não, conforme descrição do item 1.9.6. Em caso de indisponibilidade dos aparelhos especificados, a contratada obriga-se **a fornecer modelos da mesma marca**, com qualidade igual ou superior e sem ônus para a contratante.

1.9.7. Nos termos da cobertura de cada fabricante, em caso de ocorrência de problemas nos equipamentos durante o período da garantia, o aparelho e/ou seus acessórios deverão, em prazo razoável, conforme o caso, ser consertados ou substituídos por outro novo (igual ou superior), sem ônus para a CONTRATANTE;

**Questionamento 4: A manutenção, troca, reparo e prazos envolvidos nessa operação devem ser tratados entre a Contratante e a Assistência Técnica autorizada do Fabricante, não tendo a Contratada nenhuma ação nesse tipo de atividade. Nosso entendimento está correto?**

R. Não, a responsabilidade quanto ao caso é clara e está disposta nos itens 8.5, 8.21 e 8.26 da minuta do contrato, na respectiva sessão 8, que trata sobre as responsabilidades do CONTRATADO. Sendo assim, deve-se observar que é obrigação do contratado:

8.5 - Substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o produto/serviços com falhas, avarias ou defeitos;

8.21 - A CONTRATADA deverá oferecer rápido suporte técnico ou outro meio ágil para prover a substituição de aparelhos por motivo de defeito, durante o período de garantia do smartphone;

8.26 - A CONTRATADA deverá oferecer rápido suporte técnico ou outro meio ágil para prover a substituição de aparelhos por motivo de defeito, perda, roubo ou qualquer outro motivo que provoque a interrupção da prestação dos serviços, durante o período de vigência contratual;

7.13. Forma de pagamento

7.13.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

**Questionamento 5: Verificar se há possibilidade que também seja aceito o pagamento mediante a apresentação de fatura ou boleto bancário com código de barras, caso contrário, ocorrerá o risco inerentes do pagamento por depósito em conta corrente. Nosso entendimento está correto?**

R- Há sim, possibilidade de pagamento com código de barras.

2.6.2.4. A responsabilização e o consequente ressarcimento de equipamentos furtados/perdidos ou roubados, deve ser precedida de processo administrativo para apuração da responsabilidade, levando em consideração os princípios da transparência, legalidade e eficiência, fato no qual a depender do caso os valores serão ressarcidos conforme letra da lei;

2.6.2.4.1. Não haverá obrigação de ressarcimento por parte deste Tribunal de Justiça nas hipóteses de casos fortuitos e de força maior, a exemplo de roubo/furto ou danos por incêndio/inundação dos equipamentos entregues e em utilização do serviço.

**Questionamento 6:**

- Entendemos que:

**1) Em caso de defeito o aparelho deve ser enviado para análise da assistência técnica do fabricante e caso esteja dentro dos termos e condições da garantia o reparo não gerará ônus à CONTRATANTE.**

R- 1 ponto: Não, será conforme item 7.5 do TR do edital.

**2) Nos casos de perda, roubo, furto e mau uso o aparelho sinistrado será faturado à CONTRATANTE tomando-se como base o valor da nota fiscal com a devida depreciação em função do tempo de uso.**

R- 2 ponto: não, será conforme item 2.6.2.4.1 do TR do Edital

2.6.2.9. Nos termos da cobertura do fabricante, em caso de ocorrência de problemas nos equipamentos durante o período da garantia, o aparelho e/ou seus acessórios deverão,

em prazo razoável, conforme o caso, serem consertados ou substituídos por outro novo (igual ou superior), sem ônus para a CONTRATANTE;

**Questionamento 7: A manutenção, troca, reparo e prazos envolvidos nessa operação devem ser tratados entre a Contratante e a Assistência Técnica autorizada do Fabricante, não tendo a Contratada nenhuma ação nesse tipo de atividade. Nosso entendimento está correto?**

R. Não, a responsabilidade quanto ao caso é clara e está disposta nos itens 8.5, 8.21 e 8.26 da minuta do contrato, na respectiva sessão 8, que trata sobre as responsabilidades do CONTRATADO. Sendo assim, deve-se observar que é obrigação do contratado:

8.5 - Substituir, reparar, corrigir, remover, ou reconstruir, às suas expensas, no prazo fixado neste Termo de Referência, o produto/serviços com falhas, avarias ou defeitos;

8.21 - A CONTRATADA deverá oferecer rápido suporte técnico ou outro meio ágil para prover a substituição de aparelhos por motivo de defeito, durante o período de garantia do smartphone;

8.26 - A CONTRATADA deverá oferecer rápido suporte técnico ou outro meio ágil para prover a substituição de aparelhos por motivo de defeito, perda, roubo ou qualquer outro motivo que provoque a interrupção da prestação dos serviços, durante o período de vigência contratual;

3. Nível III - Atendimento Presencial (On-Site): atendimentos técnicos realizados nas dependências do CONTRATANTE, através de visita de técnico especializado, com a finalidade de resolver demandas abertas no Help Desk e não solucionadas pelo Atendimento Telefônico e/ou Remoto.

**Questionamento 8:**

**- O atendimento para os aparelhos é realizado integralmente na AT Autorizada do Fabricante.**

**- O atendimento para a plataforma MDM é realizado integralmente pelo suporte da Contratada e Fornecedor da Solução.**

**- O atendimento dos problemas relativos a serviços de Telefonia (SMP) é realizado remotamente.**

**Nosso entendimento está correto?**

R. Conforme se observa da simples leitura do disposto no Edital quanto ao tema, tem-se que o atendimento presencial nível III (on site), deverá ser acionado quando as demandas não puderem ser resolvidas ou solucionadas pelo atendimento remoto ou telefônico.

TABELA 4 – GRAUS DAS OCORRÊNCIAS E TEMPO DE ATENDIMENTO DA FASE DE GARANTIA DA SOLUÇÃO

Severidade	Prazo de atendimento		
	TMIA	TMSO	TMSDC
4 - Crítica	2h	8h	48h
3 - Alta	4h	48h	72h
2 - Média	8h	48h	120h
1 - Baixa	24h	96h	144h

**Questionamento 9: podemos atender conforme a regra e regulamentação da Anatel? Nosso entendimento está correto?**

R. O edital é o guia e estabelece a operacionalidade dos serviços, sendo assim, ele deve ser o norte para estabelecimento dos tempos de atendimento e demais requisitos operacionais e técnicos.

**Questionamento 10: acerca dos modelos dos aparelhos (poderiam validar as informações?)**

Tipo A: A Contratante utilizou como referência um aparelho IPHONE 15 PRO, porém esse aparelho apresenta divergência nas especificações destacadas acima.

Tipo B: A Contratante utilizou como referência um aparelho S24, porém esse aparelho apresenta divergência nas especificações destacadas acima.

Tipo C: A Contratante utilizou como referência um aparelho que possui câmera frontal de 13MP, porém nas exigências, colocou uma câmera frontal de 16MP. Favor esclarecer será aceito aparelhos com 13mp.

Tipo D: A Contratante utilizou como referência um aparelho que possui processador de 2.4GHz e 2,0GHz, porém nas exigências, processador de 2.2GHz. Favor esclarecer se o cliente aceita processador de 2.4GHz e 2.2GHz.

R. Havendo divergências entre as descrições no edital e as especificações técnicas dos fabricantes, serão levadas em consideração as especificações técnicas do fabricante do modelo referenciado, as quais serão a base de análise comparativa.

Todavia, destaca-se que será feita uma errata para que não reste dúvidas e divergências quanto ao caso.

**Questionamento 11: Podemos enviar os termos para o aparelho do cliente e vincular ao usuário. Apenas não coletamos o aceite do cliente via documento. Para isso, enviamos uma mensagem no aparelho dele, pedindo a confirmação do aceite, onde será refletido no inventário. Podemos seguir desta forma?**

**R. sim, é possível seguir desta forma.**

João Pessoa, 24 de abril de 2024

Liana Urquiza de Sá Lubambo  
GEAPO