

LICITAÇÃO ELETRÔNICA 27/26**Ata de Registro de Preços para Aquisição de Terminais de Conectividade Satelital LEO****ESCLARECIMENTOS****Questionamento 1:** Termo de Referência

1.1. Ata de Registro de preços para futura e eventual aquisição de até 25 (vinte e cinco) terminais de conectividade à internet por satélites em órbita terrestre baixa - LEO, de geração vigente, com kits completos, bem como para contratação, **sob demanda**, de planos corporativos de dados, gerenciamento centralizado, suporte técnico, garantia e **fornecimento de cabos, fontes e acessórios de reposição**.

1.4. O objeto está organizado em itens de aquisição patrimonial, itens de reposição e itens de serviço recorrente, com medição e pagamento unitários. **Os planos deverão ter como referência principal 500 GB de dados prioritários por terminal e por ciclo de 30 dias**, admitindo-se planos de 1 TB, planos individuais por terminal, pool corporativo compartilhado ou modelo híbrido funcionalmente equivalente, desde que a proposta descreva claramente a forma de medição, consumo, redistribuição, faturamento e tratamento após o esgotamento da franquia.

- a) Os planos de dados deverão ter vigência mínima de 12 meses. Nosso entendimento está correto?
- b) Os cabos, fontes e acessórios deverão ser adquiridos pela Contratante. Nosso entendimento está correto?

Resposta 1:

a) O Termo de Referência prevê a contratação de planos de dados sob demanda, mediante ordens formais da Procempa, sendo a prestação dos serviços e o respectivo faturamento aplicáveis exclusivamente aos terminais efetivamente ativados.

Para esses terminais, os serviços poderão ter vigência de até 12 (doze) meses, ou pelo período correspondente à vigência da Ata de Registro de Preços, conforme a contratação formalizada.

A Ata de Registro de Preços terá vigência inicial de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogada por igual período, mediante concordância do fornecedor e observadas as condições legais e editalícias.

Destacamos que não haverá obrigatoriedade de ativação de todos os terminais registrados, tampouco cobrança por equipamentos que não estejam com o serviço ativado. Permanecem as demais condições previstas no edital.

b) O kit completo do terminal deverá contemplar todos os componentes e acessórios mínimos previstos no Termo de Referência, incluídos no preço do item 1.

Os materiais e acessórios previstos nos itens 2 a 5 e no item 10 do Anexo I poderão ser adquiridos separadamente pela Procempa, a qualquer tempo durante a vigência da Ata de Registro de Preços, mediante emissão de ordem de fornecimento.

Reforçamos que não há obrigatoriedade ou garantia de aquisição desses itens, seja de forma parcial ou integral, ficando seu fornecimento condicionado à efetiva demanda da Procempa.

Questionamento 2: 2.5. A substituição física de um terminal cuja franquia foi esgotada por outro terminal com plano ativo envolve retirada, transporte, instalação, nova configuração e atualização do inventário, podendo produzir indisponibilidade entre o esgotamento do plano e a entrada em operação do equipamento substituto. **O plano deverá, portanto, ser alterado, ampliado ou transferido remotamente, sem necessidade de troca da antena.**

Esta substituição pode ser feita, porém é um processo que demanda alguns dias, pois depende de aditivo contratual. Portanto, mesmo com a alteração do plano haverá indisponibilidade do serviço. A solução para este problema é a utilização de franquias adicionais de serviço, que podem ser solicitadas sob demanda.

Será aceito o atendimento desta forma?

Resposta 2: Será aceita a utilização de franquias adicionais para ampliação do volume de dados, conforme previsto no Termo de Referência, desde que a operação possa ser realizada remotamente, sem substituição física do terminal, dentro dos prazos estabelecidos e mediante solicitação formal da Procempa.

A contratação sob demanda dos itens já registrados não deverá depender de aditivo contratual a cada solicitação. Permanecem exigidas as funcionalidades de ativação, ampliação e gestão dos planos previstas no edital.

Questionamento 3: 4.7. O serviço de dados deverá operar com franquias prioritárias de 500 GB e eventualmente de 1 TB, com possibilidade de ampliação e redistribuição remota. O esgotamento da franquia não poderá exigir substituição física do terminal.

Pelas regras do serviço de Internet via satélite da Starlink, após o esgotamento da franquia a velocidade de acesso será reduzida para 1Mbps de download e 0,5Mbps de upload. Para retornar à velocidade padrão antes do início do novo ciclo, a Contratante deverá ativar uma franquia adicional de dados.

Será aceito o atendimento desta forma?

Resposta 3: O Termo de Referência admite a redução de velocidade após o esgotamento da franquia prioritária, conforme as condições do plano ofertado.

Entretanto, deverá ser possível solicitar e ativar remotamente franquias adicionais no menor prazo possível, observados os prazos do Termo de Referência, para restabelecer as condições normais de conectividade, sem substituição física do terminal.

Deverão ser disponibilizados mecanismos de acompanhamento do consumo, alertas de proximidade do esgotamento e contratação de dados adicionais, sempre mediante autorização formal da Procempa, sem cobranças automáticas não autorizadas.

Questionamento 4: 12.3. O prazo máximo para entrega de cabos, fontes e acessórios será de 20 (vinte) dias corridos, salvo fornecimento conjunto com os terminais.

Devido às antenas e acessórios serem importados, possuem um tempo de transporte internacional, desembaraço aduaneiro e transporte até o endereço do cliente, solicitamos que esta prazo seja alterado para 60 dias corridos.

Nosso pleito será atendido?

Resposta 4: Caso a proponente disponha de alguma documentação que comprove dificuldades efetivas de fornecimento ou importação, bem como a impossibilidade de manter o estoque mínimo previsto no Termo de Referência para atendimento ao prazo estabelecido, deverá apresentá-la para avaliação.

Havendo justificativa devidamente fundamentada, poderá ser avaliada a necessidade de revisão do prazo de entrega, sendo que eventual alteração será aplicável igualmente a todos os participantes do certame.

Questionamento 5: 13. Proposta técnica e habilitação

13.1. A LICITANTE deverá apresentar proposta técnica contendo marca, modelo, geração, código do fabricante, composição do kit, datasheets e declaração de atendimento item a item.

Será aceita uma declaração de que atendemos todos os itens? Ou se será preciso fornecer um documento comprovando, item a item, o atendimento do requisito.

Será aceita declaração única para todos os itens?

Resposta 5: Será admitida declaração única de atendimento aos requisitos técnicos, desde que contemple expressamente todos os itens aplicáveis do Termo de Referência, com identificação clara das características ofertadas e de sua correspondência com as exigências da especificação.

A declaração deverá ser acompanhada dos documentos técnicos, datasheets e demais informações exigidas no item 13.1, permitindo a verificação objetiva da conformidade da solução proposta.

Declaração genérica, desacompanhada das informações técnicas necessárias, não será considerada suficiente.

Questionamento 6: 18. Garantia, substituição e continuidade

18.1. Os terminais, fontes, cabos e acessórios deverão possuir garantia mínima de 12 (doze) meses contados do recebimento definitivo.

Por padrão de mercado, acessórios costumam oferecer somente 3 meses de garantia.

Será aceito o atendimento desta forma?

Resposta 6: Permanece a exigência de garantia mínima de 12 meses para terminais, fontes, cabos e acessórios, conforme previsto no item 18.1 do Termo de Referência.

A garantia exigida constitui obrigação contratual da futura CONTRATADA e poderá ser assegurada diretamente por ela, inclusive quando a garantia comercial originalmente oferecida pelo fabricante ou fornecedor de determinado componente for inferior ao período exigido.

Questionamento 7: ANEXO II - Acordo de Níveis de Serviço - SLA

Classificação	Descrição	Resposta	Solução/contorno	Cobertura
P1 - Crítico	Indisponibilidade total; conta bloqueada; ativação emergencial; franquia esgotada com serviço essencial afetado	30 min	4 h para solução ou contorno	24x7
P2 - Alto	Degradação relevante; falha de painel; impossibilidade de mudar plano; falha de terminal sem indisponibilidade total	2 h	8 h	24x7
P3 - Médio	Falha parcial, relatório incorreto, dúvida técnica com impacto limitado	8 h úteis	3 dias úteis	8x5
P4 - Baixo	Solicitação administrativa, documentação, melhoria e orientação	1 dia útil	5 dias úteis ou prazo acordado	8x5
Ativação ordinária	Ativação de nova linha solicitada formalmente	-	1 dia útil	8x5
Ativação emergencial	Ativação identificada como emergência pela Procempa	-	4 h	24x7
Migração/bloco urgente	Mudança 500 GB/1 TB ou aplicação de dados adicionais	-	24 h	24x7
Reposição de hardware	Defeito confirmado em garantia	5 dias úteis para diagnóstico	10 dias úteis para reposição	8x5

Como o serviço é prestado pela Starlink, os Níveis de Serviço SLA dos itens P1 e P2 não dependem exclusivamente do Contratado, sendo vinculados aos SLAs do fornecedor da solução, solicitamos que estes itens sejam alterados para prazo de 24 horas.

Nosso pleito será atendido?

Resposta 7: Não será acolhida a alteração dos prazos dos níveis P1 e P2 para 24 horas, permanecendo os SLAs estabelecidos no Termo de Referência.

Caberá à CONTRATADA realizar o atendimento inicial, o diagnóstico e o acionamento formal da operadora satelital, com abertura de chamado e registro de protocolo, dentro dos prazos de resposta previstos no SLA, bem como adotar as medidas de solução ou contorno sob sua responsabilidade, nos prazos estabelecidos de 4 horas para P1 e 8 horas para P2.

Nos casos em que a solução definitiva depender exclusivamente de providências da operadora satelital, poderá ser considerado, adicionalmente, o prazo de até 24 horas informado para atuação da operadora, desde que devidamente comprovado e justificado, sem afastar as obrigações da CONTRATADA quanto ao atendimento, às medidas de contorno, ao acompanhamento e ao escalonamento dos chamados.

Eventuais situações excepcionais serão avaliadas pela fiscalização de serviços, considerando as responsabilidades de cada parte e as condições previstas no Termo de Referência.

Questionamento 8: Faturamento dos planos de dados Starlink

Atualmente, a MASTER atua em parceria com uma revendedora autorizada da Starlink. Entretanto, conforme as condições comerciais aplicáveis, o faturamento dos planos de dados deve ser realizado diretamente pela empresa representada.

Dessa forma, caso sejamos adjudicados vencedores do certame, gostaríamos de confirmar a possibilidade de a MASTER realizar o faturamento dos demais itens, exceto os itens 6, 7 e 8 do Lote

1, referentes aos planos de dados, cujo faturamento seria realizado diretamente pela empresa representada.

Essa estrutura de faturamento seria aceita pela contratante?

Resposta 8: O item 13.6 do Termo de Referência estabelece que a LICITANTE deverá comprovar sua condição de revendedora autorizada, parceira autorizada ou canal comercial oficialmente habilitado pela SpaceX/Starlink, com autorização para comercializar, ativar, faturar, gerenciar e prestar suporte aos equipamentos e planos Starlink no Brasil, na modalidade empresarial/corporativa.

Essa condição deverá ser comprovada mediante documentação oficial emitida pela SpaceX/Starlink, conforme previsto no referido item.

A existência de parceria comercial com outra empresa autorizada não substitui, por si só, a comprovação exigida no Termo de Referência, tampouco autoriza automaticamente o faturamento dos planos de dados por pessoa jurídica distinta daquela regularmente contratada.

Mantêm-se as exigências previstas no Termo de Referência.

Questionamento 9: Responsabilidade pela instalação

Entendemos que os serviços de instalação serão executados pela própria contratante. Nosso entendimento está correto?

Resposta 9: Sim. Conforme os itens 1.5 e 4.10 do Termo de Referência, a instalação física dos terminais serão realizadas, em regra, pela equipe técnica da Procempa.

Caberá à CONTRATADA disponibilizar a documentação técnica, os acessos administrativos, as orientações e o suporte necessários à instalação, configuração e ativação dos equipamentos.

Questionamento 10: Escopo do suporte técnico

Entendemos que o suporte técnico previsto contempla apenas o atendimento remoto, enquanto eventuais atividades presenciais em campo deverão ser executadas pela contratada.

Poderiam, por gentileza, confirmar se esse entendimento está correto?

Resposta 10: O suporte técnico previsto no Termo de Referência contempla atendimento remoto, incluindo orientações, diagnóstico, ativação, gerenciamento de planos, tratamento de falhas, acionamento da operadora satelital e demais atividades previstas nos níveis de serviço estabelecidos.

As intervenções físicas e instalações nos locais de operação serão realizadas, em regra, pela equipe técnica da Procempa, não estando prevista a contratação de equipe para atendimento presencial em campo.

Permanecem sob responsabilidade da CONTRATADA as obrigações relativas ao fornecimento, à garantia, à substituição de equipamentos defeituosos, à logística correspondente e às demais condições estabelecidas no Termo de Referência.

Questionamento 11: Quanto o acesso ao portal, precisamos realizar algum cadastro na plataforma?

Resposta 11: Solicita-se esclarecer a qual portal a interessada se refere.

Caso o questionamento esteja relacionado ao portal eletrônico de licitações, a empresa deverá observar os procedimentos de credenciamento e acesso previstos na plataforma utilizada para realização do certame.

Caso se refira ao portal corporativo de gerenciamento da solução satelital, caberá à CONTRATADA providenciar a configuração inicial da conta, o cadastramento dos equipamentos e a disponibilização dos acessos e perfis administrativos à Procempa, conforme os requisitos estabelecidos no Termo de Referência, sem cobrança adicional.

Questionamento 12: Termo de Referência

3.6. A Procempa poderá utilizar planos individuais, pool corporativo ou modelo híbrido. No caso de pool, os volumes adquiridos nos itens 6, 7 e 8 poderão ser somados e administrados de forma agregada, desde que não haja redução do total contratado nem cobrança adicional não prevista e previamente autorizada.

A operadora Starlink possui a modalidade de pacotes de dados adicionais (múltiplos de 50GB) para casos de consumo total do plano, pacote este cobrado de forma adicional ao plano contratado, uma vez que a própria operadora (Starlink) não disponibiliza planos com acesso ilimitado.

Podemos atender desta forma?

Resposta 12: Sim. O Termo de Referência não exige plano de acesso ilimitado. Estão previstos planos com franquias de 500 GB e 1 TB, bem como contratação de dados adicionais sob demanda. O item 7.8 admite que o bloco adicional de referência de 500 GB seja composto por múltiplos menores, inclusive blocos de 50 GB, desde que sejam mantidos o volume total contratado e a respectiva equivalência de preço.

Assim, a solução poderá operar com pacotes adicionais de 50 GB. Para fins de proposta, registro de preços, medição e faturamento, entretanto, o item 8 corresponderá sempre a 500 GB adicionais, ainda que operacionalizado por múltiplos de 50 GB.

Questionamento 13: 4.3. A conta corporativa deverá ser criada em nome da Procempa ou conceder à Procempa perfil administrativo de nível máximo, com capacidade de inventariar equipamentos, ativar e desativar linhas, alterar planos, consultar consumo e gerir usuários.

Informamos que o acesso ao sistema de monitoramento será disponibilizado exclusivamente com perfil de consulta (somente leitura), permitindo a visualização das informações de monitoramento, dos indicadores de desempenho, do status operacional dos equipamentos e dos demais dados disponíveis no sistema, conforme as permissões concedidas.

Esse perfil de acesso não contempla privilégios administrativos, incluindo alterações de configuração, gerenciamento de usuários, execução de comandos administrativos ou modificações nos parâmetros operacionais dos equipamentos e serviços monitorados.

As atividades de administração, configuração e manutenção do sistema permanecerão sob responsabilidade da equipe técnica autorizada.

Podemos atender desta forma?

Resposta 13: A disponibilização exclusiva de perfil de consulta não atende, por si só, ao previsto no Termo de Referência, que exige perfil administrativo de nível máximo disponibilizado ao cliente corporativo, com capacidade de gestão de equipamentos, linhas, planos, consumo e usuários.

A exigência não abrange acesso a sistemas internos ou recursos privativos da fornecedora do serviço. Caso exista limitação técnica ou comercial que impeça a concessão dessas funcionalidades à Procempa, a interessada deverá apresentar documentação oficial emitida pela Starlink que comprove essa condição, detalhe quais recursos de gestão são efetivamente disponibilizados ao cliente corporativo e demonstre que se trata de política ou limitação geral da plataforma/serviço, aplicável de forma uniforme aos clientes corporativos e, consequentemente, a todos os potenciais licitantes desse processo.

Nessa hipótese, a documentação poderá ser analisada, quanto aos seus impactos sobre a exigência prevista no Termo de Referência.

Até eventual comprovação e análise dessa condição, mantém-se a exigência do Termo de Referência.