



# *Prefeitura Municipal de Taubaté*

## *Estado de São Paulo*

### **ESCLARECIMENTO**

No momento de cadastrar a proposta, é obrigatório ser anexado na proposta CATÁLOGOS, contendo todas as especificações, identificação do fabricante, marca e modelo. Esse documento pode ter identificação do licitante? Caso tenha, será desclassificado no momento da análise da proposta?

**R: O documento inserido no campo “Ficha Técnica” estará disponível para consulta da Administração após a fase de disputa de lances, ou seja, não há impedimentos quanto à identificação do licitante, conforme item 6.16 do Edital.**

**“6.16 Os licitantes só poderão ser identificados após a etapa de lances. 6.16.1 Caso haja a sua identificação em momento anterior, a licitante será desclassificada”.**

1 –Verificamos que a Matriz de Comprovação dos Requisitos Técnicos não contempla todos os descritivos da solução mencionados no Termo de Referência. Entendemos, portanto, que deverá ser comprovado o atendimento a todos os requisitos técnicos previstos no Termo de Referência, e não apenas aos itens listados na matriz. Solicitamos, por gentileza, a confirmação desse entendimento. 2 – Solicitamos esclarecimento quanto ao requisito que determina a presença de LED indicador nas teclas do telefone. Considerando que diversos modelos de fabricantes amplamente consolidados no mercado apresentam essas funções de forma clara e inequívoca por meio de indicação no visor/display, sem a necessidade de LEDs individuais em cada tecla, solicitamos confirmar se serão aceitos aparelhos que apresentem tais funcionalidades diretamente no visor, mantendo plena aderência técnica às operações exigidas.

**R: 1) O entendimento está correto. A Matriz de Comprovação dos Requisitos Técnicos é um instrumento de verificação, porém a proposta e a solução entregue deverão atender à integralidade das exigências descritas no Termo de Referência, prevalecendo o descritivo técnico completo sobre a síntese da matriz em caso de divergência ou omissão. 2) Sim, serão aceitos aparelhos que apresentem as funcionalidades de indicação de status diretamente no visor/display de forma clara e inequívoca, desde que tal característica não prejudique a usabilidade e a operação do sistema.**

Para entendimento de topologia e atendimento atual, solicitamos uma explanação sobre como funciona a rede atual, incluindo os serviços de 0800 e tridígito. É possível esse detalhamento?

**R: Esclarece-se que não haverá reutilização da rede de telefonia atualmente em operação, razão pela qual detalhes técnicos sobre sua topologia não são relevantes nem pertinentes ao escopo da licitação.**

As linhas hoje utilizadas pela Administração constituem contratação simples junto à operadora Vivo, e informações sobre sua arquitetura interna ou forma de roteamento são de responsabilidade exclusiva da própria operadora, não cabendo à Administração detalhá-las.

Adicionalmente, conforme estabelecido no Termo de Referência, as conexões com a internet e com a rede lógica interna da Contratante são de responsabilidade exclusiva da própria Administração, não integrando o objeto contratado e não interferindo nas definições técnicas da nova solução.

Entendemos que cada serviço de 0800 e tridígito terão canais disponíveis para atendimento. É possível informar a quantidade de canais para cada serviço/número?

**R: As informações necessárias já constam no Termo de Referência.**

**Para os serviços Tridígito, o TR estabelece expressamente no item “3.1.1.3.2. Tridígitos” que cada número deverá possuir 04 (quatro) canais de comunicação disponíveis para atendimento.**

**Quanto aos serviços 0800, o Termo de Referência determina no item “3.1.1.3.1. Tarifação Reversa (0800)” que a contratada deverá disponibilizar 03 (três) canais para cada serviço 0800.**



# *Prefeitura Municipal de Taubaté*

## *Estado de São Paulo*

Haverá alguma necessidade de posições de atendimento específicas para os serviços de 0800 e tridígito ou o atendimento desses serviços se darão por ramais administrativos?

**O atendimento desses serviços será realizado por ramais administrativos definidos pela Contratante.**

Entendemos que a telefonia fixa será ativada sobre uma rede de dados da prefeitura que já atende todos os endereços sendo um projeto de telefonia over top, está correto nosso entendimento? Qual tipo de rede atual?

**R: Sim, está correto o entendimento. A rede atual é composta por link de internet dedicado bidirecional, simétrico e independente, sem interconexão lógica entre os sites. É utilizada fibra óptica como meio físico.**

Nos locais de instalação dos 0800 e tri dígitos, entendemos que já existe rede da prefeitura, está correto nosso entendimento?

**Sim, existe rede lógica e conexão com a internet nos locais onde serão instalados os serviços, inclusive 0800 e Tridígito.**

- DO ITEM 3.1.1.4.6 DO TERMO DE REFERÊNCIA: Tela com resolução de pelo menos 192x48 pixels. Considerando que a exigência de resolução mínima de 192x48 pixels pode restringir a competitividade de mercado, solicitamos a flexibilização desse requisito para telas com resolução mínima de 132x64 pixels, mantendo-se a exibição de, no mínimo, duas linhas de informação textual, a fim de garantir a ampla concorrência entre diferentes fabricantes sem prejuízo técnico. Nosso pedido será aceito?

**A resolução para esta tela é apenas um parâmetro aproximados, e a diferença entre as resoluções solicitadas (192x48) e a sugerida (132x64) é de aproximadamente 8%, o que não representa impacto significativo na capacidade de exibição.**

**Dessa forma, desde que a tela permita a exibição clara e simultânea das informações mínimas exigidas no Termo de Referência, especialmente duas linhas de texto de forma legível e funcional, poderá ser aceita resolução a sugerida.**

Entendemos que o serviço de telefonia IP em nuvem será entregue no modelo SIP centralizado em data center da CONTRATANTE via internet da mesma e será internalizado via rede LAN da própria. Este entendimento está correto? Caso não, favor esclarecer a topologia.

**R: Sim, está correto entendimento.**

Toda a lógica de telefonia (SIP, SBC, PABX, URA, gravações, presença, dashboards etc.) reside no data center de responsabilidade da contratada. A Contratante não internaliza o PABX nem mantém infraestrutura de controle de chamadas.

Entendemos que todos os ramais que serão entregues para a Prefeitura de Taubaté deverão obedecer às características de UC (Comunicação Unificada) contidas no item 3.1.1.4.3, não sendo objeto deste edital ramais que possuam características de CC (Contact Center). Este entendimento está correto? Caso não, favor esclarecer.

**R: Sim, está correto entendimento.**

Com a finalidade de dimensionamento adequado das licenças e cálculo dos esforços de configuração, solicitamos confirmar a quantidade ramais que utilizarão as funções de colaboração (chat, áudio e vídeo, compartilhamento de tela e transferência de arquivos). Nossa solicitação será atendida?

**R: Conforme definido no item 3.1.1.4.3. Licenças de ramal, "Todas as licenças de ramais deverão permitir pelo menos as seguintes funcionalidades", ou seja 924 ramais, conforme quantitativo informado no próprio termo de referência.**

Considerando o disposto no item 3.1.1.4.1 do Edital "O tráfego de voz entre ramais e de/para o serviço telefônico fixo comutado deverá exclusivamente ser processado e transitado em datacenters situados em território brasileiro. Todos os Session Controlers (SBC) de voz deverão estar obrigatoriamente hospedados em datacenters situados em território brasileiro.", solicitamos confirmar se nosso entendimento está correto ao considerar que é premissa obrigatória que todo elemento da solução possua redundância física entre datacenters localizados exclusivamente em território nacional (Brasil), garantindo que tanto o datacenter primário quanto o(s) secundário(s) estejam situados no país, com o objetivo de manter as exigências e o pleno cumprimento dos itens mencionados do edital, uma vez que a ativação de mecanismos de failover ou redundância fora do Brasil pode comprometer a latência, o jitter e o tempo de recuperação previstos nos parâmetros contratuais, sob pena de desclassificação por descumprimento dos requisitos técnicos e de qualidade estabelecidos.

**R: Sim, está correto entendimento.**

No momento de cadastrar a proposta, é obrigatório ser anexado Catálogos, contendo todas as especificações, identificação do fabricante, marca e modelo. Esse documento pode ter identificação do licitante? Caso tenha, será desclassificado no momento da análise da proposta?



# *Prefeitura Municipal de Taubaté*

## *Estado de São Paulo*

**R: O documento inserido no campo “Ficha Técnica” estará disponível para consulta da Administração após a fase de disputa de lances, ou seja, não há impedimentos quanto à identificação do licitante, conforme item 6.16 do Edital.**

**“6.16 Os licitantes só poderão ser identificados após a etapa de lances. 6.16.1 Caso haja a sua identificação em momento anterior, a licitante será desclassificada”.**

QUESTIONAMENTO 01: LOTE 2: 1- Responsabilidade pela Cobertura: “3.1.2.3.7. Cobertura Os serviços de telefonia móvel deverão apresentar cobertura de no mínimo 100% (cem por cento) na área urbana do município e garantir roaming em todo território nacional; A CONTRATADA deverá prover cobertura de sinal sem pontos de sombra nos edifícios da CONTRATANTE, devendo assumir todos os custos com equipamentos (reforçadores, etc) e/ou serviços porventura necessários para que a condição exigida seja obtida;” É cabível ressaltar que acerca dos critérios de atendimento de cobertura exigidos pela Administração, cabe esclarecermos que, de acordo com a regulamentação da ANATEL, as operadoras têm obrigatoriedade de cumprir a cobertura mínima de 80% da área urbana do distrito sede do município, sem o acúmulo da obrigatoriedade para áreas rurais para qualquer operadora, ou até mesmo em ambientes internos (cobertura indoor). Nesse sentido, para as operadoras é inviável a garantia de atendimento de cobertura indoor, considerando que há uma infinidade de variações que impactam na captação do sinal. Sabe-se que no Serviço Móvel Pessoal, a cobertura depende das mais diversas circunstâncias, a exemplo de condições geográficas, áreas de sombra e barreiras das próprias construções, tais como, por exemplo, mas sem se limitar, à localização no subsolo ou determinados tipos de edificações, etc. Pedimos que esse ponto seja revisado. Nossa solicitação vai ser aceita?

**R: As exigências do item 3.1.2.3.7 – Cobertura permanecem válidas, pois refletem as necessidades operacionais da Administração, que requer cobertura integral na área urbana e funcionamento adequado nas dependências das unidades públicas.**

**Ressalta-se que os “pontos de sombra” mencionados no Termo de Referência não se referem a áreas internas (indoor), mas sim a trechos da área urbana onde o sinal externo apresenta falhas ou ausência de cobertura. Dessa forma, mantém-se a obrigação de garantir a cobertura prevista.**

LOTE 2: 2- Substituição de equipamentos e aparelhos: “3.1.2.3.8. Reparo e substituição Após a substituição do item defeituoso pela unidade destinada à reposição, a CONTRATADA deverá, em até 7 (sete) dias úteis a partir da comunicação da CONTRATANTE, repará-lo ou substituí-lo definitivamente por outro em perfeito estado de funcionamento, sem ônus adicional, após o laudo técnico da assistência do fabricante constatar eventual problema; A CONTRATADA deverá reparar ou substituir os aparelhos telefônicos e SIM Cards utilizados pela CONTRATANTE, quando estes apresentarem defeito e/ou em caso de extravio ou perda, sem ônus adicional à CONTRATANTE.” Entendemos que esses itens impõem às licitantes – operadoras de telefonia – obrigações que não lhe são aplicáveis, ou mesmo impossíveis de serem cumpridas por elas. Isto porque, em conformidade com o artigo 12 do Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8078/1990), o responsável pelos problemas inerentes aos aparelhos celulares são os seus fabricantes ou importadores. Nesse contexto, os fabricantes serão os responsáveis pelos defeitos de fábrica apresentados nos aparelhos por um período de até 12 (doze) meses. A responsabilidade das prestadoras dos serviços de telecomunicações, por sua vez, conforme consagrado, está restrita às trocas dos aparelhos que apresentarem defeitos de fábrica, em até 7 (sete) dias do recebimento do aparelho por parte do consumidor final. Por meio do referido item, o contratante parece exigir um prazo de garantia infinito, o que traz impactos significativos no projeto sob o aspecto financeiro. Desta forma, solicitamos que tais pontos sejam alterados. Nossa solicitação vai ser aceita?

**R: As disposições do item 3.1.2.3.8 – Reparo e Substituição permanecem válidas. O Termo de Referência estabelece que os equipamentos fornecidos em regime de comodato devem permanecer em perfeitas condições de uso durante toda a vigência contratual, sendo responsabilidade da contratada assegurar sua funcionalidade e disponibilidade. A exigência não se confunde com a garantia legal de fabricação prevista no Código de Defesa do Consumidor, mas sim com uma obrigação contratual de manutenção da solução ofertada, cabendo à contratada, por seus próprios meios ou junto à assistência técnica autorizada, reparar ou substituir os equipamentos que apresentarem defeito, sem ônus adicional para a Administração.**

**Ressalta-se que essa prática é comum em contratos de telefonia corporativa e visa garantir a continuidade do serviço, sendo**



# Prefeitura Municipal de Taubaté

## Estado de São Paulo

plenamente possível o cumprimento por empresas que fornecem os aparelhos em comodato, conforme previsto no Termo de Referência.

LOTE 2: 3- Responsabilidade por danos: “5.5 - Responder pelos danos de qualquer natureza, que venham a sofrer seus empregados, terceiros, ou a CONTRATANTE, em razão de acidentes ou de ação, ou omissão, dolosa ou culposa, de prepostos da CONTRATADA ou de quem em seu nome agir, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização e acompanhamento efetuados pela CONTRATANTE.” Entendemos que a responsabilização pela reparação pelos danos causados deverá ser observada apenas em caso de danos diretos e desde que esses danos sejam devidamente comprovados, garantindo à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa. Visto que a presente cláusula não expressa a limitação da responsabilidade da Contratada aos danos diretamente causados na execução contratual, como se dispõe no artigo 120 da Lei 14133/2021, a Cia assumiria o risco de assunção de responsabilidade extensiva, sendo imensurável o impacto monetário envolvido. Pedimos que a cláusula seja alterada para constar que a responsabilidade é aquela que é diretamente causada pela execução contratual, conforme o artigo mencionado: “5.5 - Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros em razão da execução do contrato, e não excluirá nem reduzirá essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo contratante.” Nosso pedido vai ser aceito?

**R: A redação do item 5.5 permanece válida, pois está em conformidade com o artigo 120 da Lei nº 14.133/2021 e com as normas gerais de responsabilidade contratual. A cláusula não amplia a responsabilidade da contratada, limitando-se aos danos diretos e comprovadamente decorrentes da execução contratual, resultantes de ação ou omissão, dolosa ou culposa, de seus empregados ou prepostos. Esclarece-se, contudo, que a aplicação de eventuais penalidades ou ressarcimentos estará sempre condicionada à comprovação do dano e do nexos causal, bem como ao respeito ao contraditório e à ampla defesa.**

LOTE 2: 4-Cláusulas a serem retiradas “CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA EXTINÇÃO DO CONTRATO. 11.1.6 - Atraso na obtenção da licença ambiental, ou impossibilidade de obtê-la, ou alteração substancial do anteprojeto que dela resultar, ainda que obtida no prazo previsto; 11.1.7 - Atraso na liberação das áreas sujeitas a desapropriação, a desocupação ou a servidão administrativa, ou impossibilidade de liberação dessas áreas;” Considerando o objeto da contratação ser prestação de Serviço Móvel Pessoal e que as cláusulas não se aplicam à essa contratação, pedimos que estas cláusulas sejam removidas. Nosso pedido vai ser aceito?

**R: Trata-se de minuta padrão adotada. A presença das cláusulas apresentadas não interferem na execução do objeto.**

LOTE 2: 8.2. DO PAGAMENTO: Quanto à forma de pagamento, esclarecemos que atualmente as operadoras adotam um sistema de faturamento e cobrança moderno, conhecido e aprovado pela ANATEL, baseado em pagamento através do código de barras, 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. Com isso, entendemos que o pagamento poderá ser realizado através do código de barras contido na fatura. Desta forma, solicitamos que o pagamento seja realizado mediante a fatura com utilização de código de barras, por se enquadrar corretamente às leis governamentais orçamentárias como forma de pagamento das faturas referentes aos serviços descritos no objeto deste TR. Nosso pedido será acatado?

**R: Esclarece-se que não será possível a realização do pagamento por meio de código de barras, devendo a contratada emitir as Notas Fiscais, conforme normativa estabelecida na Portaria SEFI n. 42, de 02 de fevereiro de 2022 da Prefeitura Municipal de Taubaté.**

LOTE 2: 3.1.2.2. Características técnicas Os pacotes de dados deverão ter velocidade mínima nominal de 5 Mbps; Informamos que o pacote/plano de dados é válido para navegação nas redes 3G, 4G e 5G. A velocidade de navegação no 4G poderá ser de até 5Mbps de download e de até 1.5Mbps no upload, podendo haver oscilações com picos de velocidade superior e no 5G a velocidade de navegação poderá chegar a 10Mbps no download e de 30Mbps de upload. Ainda, após o término da franquia contratada, os pacotes de dados terão a velocidade de download reduzida automaticamente para 100Kbps para smartphones e 128kbps para modems e tablets. Ressaltamos que a franquia do serviço SMP é a capacidade do tráfego de dados contratado e não a velocidade de transmissão que dependerá de vários fatores em uma rede móvel como, por exemplo, fenômenos atmosféricos, de condições topográficas, geográficas, climáticas, da velocidade de movimento, da distância do cliente da



# *Prefeitura Municipal de Taubaté*

## *Estado de São Paulo*

Estação Rádio Base (ERB), do número de clientes associados à mesma ERB, da estação móvel/modem usada na conexão. Solicitamos nossa participação desta forma. Nossa solicitação será acatada?

**R:** As exigências constantes do Termo de Referência permanecem válidas. O requisito de velocidade mínima nominal de 5 Mbps tem por finalidade assegurar níveis mínimos de desempenho e qualidade na prestação do serviço, compatíveis com as necessidades operacionais da Administração e com as tecnologias atualmente disponíveis no mercado. Compreende-se que a velocidade efetiva pode variar em razão de fatores externos à contratada, como condições geográficas, número de usuários na célula e distância da estação rádio base. No entanto, tais variações não afastam a obrigação contratual de ofertar planos e infraestrutura capazes de atingir, nominalmente, a velocidade mínima estabelecida

LOTE 2: 3.1.2.3.1. Suporte Técnico c) Bloqueio e liberação de acesso de dados e internet em linha habilitada, em no máximo 24 horas; No item supracitado, pertinente ao acesso à franquia de dados (internet móvel), entendemos que esta gestão se resume na visualização do consumo de dados, não cabendo nenhuma ação de bloqueio, uma vez que os dados fornecidos são ilimitados até o atingimento da franquia, com redução de velocidade após o referido atingimento. Nosso entendimento está correto?

**R:** O entendimento apresentado não está correto. O item em questão refere-se à possibilidade de bloqueio e liberação de acesso à internet mediante solicitação da Contratante, e não ao gerenciamento automático da franquia de dados pela operadora.

### **3.1.2.2.2 Características do Smartphone**

**Os aparelhos telefônicos fornecidos deverão ser do mesmo modelo e possuir, no mínimo, as seguintes características:**

. **Tela Infinita** de 6.4" com taxa de atualização de 90Hz;

. Sensores: Acelerômetro, **Barômetro**, Impressão Digital, Giroscópio, Sensor de Proximidade, Bússola;

Considerando a constante evolução e mudanças nas configurações dos equipamentos pelos fabricantes, algumas características deixam de ser apresentadas em alguns smartphones.

Neste cenário, os equipamentos enquadrados na categoria citada no termo de referência, não apresentam todas as características, destacando as acima **Tela Infinita e Sensor Barômetro**.

Ambas as características, não oneram a produtividade do equipamento e ampliam a competitividade ao certame, considerando a precificação de diversos modelos compatíveis, com portfólio vigente nos fabricantes com características operacionais que superam os requisitos mínimos, assegurando o desempenho do usuário final.

**Estamos certos deste entendimento?**

**R:** A Administração mantém as exigências relativas ao sensor barômetro e à característica "Tela Infinita" previstas no Termo de Referência.

No que se refere ao sensor barômetro, trata-se de recurso que contribui para a precisão da geolocalização, permitindo leituras mais exatas de altitude, melhoria no desempenho de aplicativos de mobilidade, segurança, monitoramento e demais usos institucionais. Sua presença é comum em diversos modelos de mercado e não representa requisito excessivo ou restritivo, permanecendo dentro de parâmetros técnicos razoáveis para o perfil da contratação. Quanto à "Tela Infinita", a especificação visa garantir melhor aproveitamento de área útil, maior legibilidade e ergonomia na utilização dos aplicativos institucionais, sem caracterizar imposição desproporcional, uma vez que essa tecnologia está amplamente disseminada em aparelhos de faixa intermediária, não prejudicando a competitividade entre os fornecedores. Dessa forma, a Administração reforça que as exigências mencionadas são adequadas, proporcionais e compatíveis com as necessidades operacionais, não configurando direcionamento ou ônus excessivo às licitantes. Por esses motivos, as especificações serão mantidas no edital.

PMT, aos **03** de **dezembro** de **2025**.

**DEPARTAMENTO DE COMPRAS**