



1ª Lista de Respostas a Questionamentos

Contratação emergencial de pacote de dados móveis do Serviço Móvel Pessoal, para alunos em condição de vulnerabilidade socioeconômica de universidades públicas federais (IFES) e instituições da rede federal de educação profissional, científica e tecnológica (RFEPCT).

ADC/9523/2020

julho/2020

Respostas

QUESTIONAMENTO 1:

Entendendo o descritivo da carta convite enviada por esta RNP, onde diz:

“Após análise comparativa entre as especificações solicitadas e as propostas apresentadas pelos licitantes, será selecionada a oferta que cumprir com as especificações exigidas, com o menor preço e técnica”.

1.1 Haverá um único fornecedor da solução mencionada? Se sim, quais critérios serão avaliados para a habilitação?

Resposta: Conforme item 3.1 do TR:

“...Os alunos deverão informar números de celular já existentes, ou adquirir “chips” nos pontos de venda das operadoras móveis selecionadas neste processo, para recebimento deste bônus. Assim, os alunos com “chips” já existentes, ou adquiridos e cadastrados, terão seus pacotes de dados acrescidos do bônus adicional distribuído, a partir do volume total contratado pela RNP daquela operadora...”.

Neste sentido a RNP deseja qualificar o número máximo possível de operadoras neste processo, trazendo aos alunos a vantagem de optar pela manutenção de sua operadora atual.

Porém, para que isso ocorra a operadora deverá o respeitar os critérios descritos no item 4 do TR onde, com base no preço de referência, a RNP selecionará as melhores propostas que atenderem ao menor preço, aos requisitos técnicos e aos pontos elencados para a proposta técnica e na proposta comercial.

1.2 Caso haja mais de uma operadora selecionada, qual critério será avaliado para ranqueá-la e/ou habilitá-la?

Resposta: Levando em consideração o alto nível de prontidão na entrega desta solução para desenvolvimento e continuidade de suas atividades acadêmicas remotas, considerando a pandemia do novo corona vírus (Covid-19), onde há a necessidade de adaptação e inclusão segura, o critério de seleção pela operadora que prestará o serviço partirá do aluno, que detém o “CHIP” de determinada operadora, desde que esta empresa esteja qualificada neste processo. Caso a empresa operadora não esteja qualificada o Aluno terá liberdade para escolher e adquirir o “CHIP” da empresa que melhor atenda aquela região e esteja qualificada neste processo.

QUESTIONAMENTO 2:

Entendendo o objetivo do projeto no apoio ao enfrentamento da pandemia COVID-19, consideramos de extrema importância que seja divulgado as características básicas, definidas pela RNP, do aparelho do usuário final, tendo em vista que para o sucesso desta ação social destinada a pessoas de baixa renda, se faz necessário que o aluno tenha o equipamento adequado para utilização dos serviços contratados. Muitas das reclamações de usuários finais estão diretamente relacionadas aos equipamentos. Sendo assim, entendemos que é de inteira responsabilidade da RNP a divulgação, para os alunos, quanto ao equipamento necessário

para que possam fazer parte do programa e que a operadora não será responsabilizada caso o aluno utilize equipamento inadequado. Entendimento correto.

Resposta: Entendemos que um problema de um aluno pode ter várias causas, cabendo a solução a cada responsável. Lembramos que os assinantes neste caso, são alunos e tem uma relação com a instituição de ensino que dará toda orientação quando ao uso da internet e aplicações recomendadas, além de auxiliar na solução de problemas.

QUESTIONAMENTO 3:

Item 3.1 – 2º Parágrafo - “.....garantindo atendimento suficiente para que as aulas ocorram de forma remota, com todas as ferramentas empregadas no processo de regência.”

Dado que essa contratação não prevê o fornecimento de ferramentas, as quais, inclusive, desconhecemos, entendemos que essas serão fornecidas pela RNP. Considerando que a RNP será a responsável por definir a capacidade do pacote que deverá ser fornecido para cada aluno, entendemos que a operadora não será responsabilizada caso a capacidade contratada não seja suficiente para o correto funcionamento de tais ferramentas. Está correto o entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

QUESTIONAMENTO 4:

Item 3.1 – 3º Parágrafo - “.....As informações referentes aos alunos qualificados e respectivos “chips” as quais sejam necessárias para o recebimento do crédito do bônus na sua linha do Serviço Móvel Pessoal de uma das operadoras móveis selecionadas neste processo, que receberá a carga periódica do bônus de dados e que serão contratados pela RNP, serão encaminhados para as respectivas operadoras.”

No parágrafo acima entendemos que existirá um processo de qualificação onde a instituição selecionará o aluno que receberá o bônus na sua linha.

Entendemos que é de inteira responsabilidade da RNP os critérios de qualificação de alunos para participação no programa, respeitando, inclusive a Lei Geral de Proteção de Dados. Não compete à operadora criticar, analisar ou validar quaisquer informações.

Resposta: Os critérios de qualificação de alunos são definidos pelo Ministério da Educação e a seleção dos alunos de responsabilidade das instituições de ensino. Cabe ao operador definir quais as informações mínimas dos alunos a RNP deverá informar para a efetivação do crédito do bônus na linha do aluno.

QUESTIONAMENTO 5:

Item 3.1 – 4º Parágrafo – “As informações necessárias dos alunos serão repassadas às operadoras por meio da interface de integração (item 3.3) juntamente com o tamanho em Gbytes do bônus de dados que será carregado para cada um deles.

Os alunos deverão informar números de celular já existentes, ou adquirir “chips” nos pontos de venda das operadoras móveis selecionadas neste processo, para recebimento deste bônus.”

Entendemos que compete à RNP a responsabilidade pelas informações apresentadas pelos alunos bem como a validação das mesmas. A operadora procederá com a carga do Bônus e não realizará qualquer tipo de validação, não havendo qualquer responsabilidade por parte da mesma caso haja a carga de bônus para aluno não elegível. Entendimento correto?

Resposta: De acordo. A responsabilidade será do responsável a prestar esta informação para a instituição de ensino.

QUESTIONAMENTO 6:

Item 3.1 – 5º Parágrafo – “O aluno poderá usar o pacote de dados oferecido neste processo para acessar conteúdo e aplicativos a fim de realizar as suas atividades acadêmicas e curriculares.”

6.1 - A RNP pretende realizar o monitoramento dos acessos de alunos aos conteúdos e aplicativos?

Resposta: Não existe monitoramento de conteúdo e aplicativos dos alunos. Entendemos que o aluno é responsável pelo uso do seu pacote de dados.

6.2 - Existe alguma política definida para exclusão de alunos do programa?

Resposta: Cabe a instituição de ensino a qualificação ou não do aluno ou mesmo a exclusão da oferta.

6.3 - Como será o envolvimento das operadoras neste tipo de operação, considerando que neste modelo o estudante é cliente Pessoa Física de uma das operadoras?

Resposta: Nenhum envolvimento.

6.4 - O estudante que participar deste programa terá um termo assinado com a instituição, indicando seus direitos e responsabilidades, assim como a condição de prestadora de serviço para RNP da operadora por ele utilizada?

Resposta: O aluno irá aceitar o termo de uso e política de privacidade da oferta na sua instituição de ensino.

QUESTIONAMENTO 7:

Item 3.1 – 6º Parágrafo – “O plano do aluno deverá permitir o roteamento do sinal WiFi, na modalidade “hotspot”, para outros dispositivos como “tablets”, “notebooks” e computadores.”

Entendemos que o equipamento utilizado pelo aluno pode ter restrições quanto a permissão de roteamento do sinal wifi. Não deve ser atribuído ao plano (operadora) este tipo de limitação pois é o equipamento que possui ou não essa funcionalidade. Entendimento Correto?

Resposta: Correto, se a limitação for do equipamento não será atribuída a operadora. O importante é que a operadora não deverá ter esta restrição em seu plano.

QUESTIONAMENTO 8:

Item 3.2 – 2º Parágrafo – “Para os casos em que o aluno optar por adquirir um novo “chip” não deverá ter custos adicionais para ativá-lo dentro deste programa.”

Entendemos que “não deverá ter custos adicionais” para ativar a linha/chip no programa “Alunos Vulneráveis”, considerando que no processo definido pela RNP o aluno necessita ser cliente de uma das operadoras e conseqüentemente deverá arcar com o custo do chip de acordo com o valor que cada operadora cobra por esse artefato.

Resposta: Sim, o entendimento está correto, o aluno irá arcar com os custos de aquisição do chip.

QUESTIONAMENTO 9:

Item 3.2 – 4º Parágrafo – “A proponente deverá permitir o escalonamento do pacote de dados móveis do bônus do aluno, desde um pacote mínimo de 5 GBytes até o máximo de 40 GBytes, e apresentar preços para os pacotes de dados de 5, 10, 20, e 40 GBytes, baseados ou não no seu plano de dados existente, e prazo de expiração igual ou superior a 90 dias. O pacote inicial de dados móveis de bônus a ser carregado para cada aluno, poderá ser de qualquer valor, dentre a faixa acima, portanto, não necessariamente o pacote mínimo de 5GBytes.”

9.1 – Qual será a regra de entrada do Pacote? A operadora receberá da RNP uma definição quanto à capacidade inicial a ser carregada?

Resposta: A regra é definida pela instituição de ensino com base em critérios variados como número de disciplinas, curso, ano. A RNP irá informar a capacidade a ser carregada.

9.2 - Qual o procedimento definido para quando do atingimento do pacote?

Resposta: Com o fim do pacote passam a valer os serviços do plano oferecido pelo operador para o assinante. Entendemos que o aluno deverá ter capacidade suficiente durante o período letivo.

9.3 - Alguma restrição definida quanto a utilização de facilidades do serviço de dados, ou seja, devemos bloquear facilidades como envio de mensagens?

Resposta: Não. O envio de mensagens do tipo SMS pode ser útil na detecção de problemas na ausência de transporte de dados.

9.4 - Com base no que é ofertado no mercado, quais as características do serviço definida pela RNP para os pacotes a serem contratados?

Resposta: No mínimo o contrato prevê o bônus de dados. O operador poderá a seu critério ofertar serviços adicionais.

9.5 - Os Pacotes devem possuir as mesmas características, diferenciando-se apenas pela Banda ofertada (5, 10, 20 e 40 GBytes). Entendimento Correto?

Resposta: Sim com duração mínima de 90 dias.

9.6 - Não é prática do mercado prazo de expiração superior a 30 dias. Isso requer desenvolvimento e implica em custo adicional na prestação do serviço. A RNP alterará esse requisito para considerar a prática de mercado considerando incidência de custo e prazo para desenvolvimento?

Resposta: Este requisito não será alterado. A RNP poderá considerar alguma extensão de prazo para seu desenvolvimento e integração com o API, conforme anexo C do TR, desde que não prejudique o início da entrada em operação.

QUESTIONAMENTO 10:

ITEM 3.2 – 5º Parágrafo – “Para cada faixa de pacote de dados móveis de bônus por aluno, a proponente deverá ofertar proposta para as seguintes faixas de quantidade de alunos:

1. Até 100 mil
2. Entre 100 e 180 mil
3. Entre 180 a 260 mil
4. Entre 260 a 320 mil
5. Entre 320 a 400 mil
6. Acima de 400 mil”

Entendemos que para as 6 (seis) faixas listadas acima devemos apresentar preços diferenciados para os pacotes de 5, 10, 20, 40 GBytes. Sendo assim, a tabela a ser apresentada deve conter 20 (vinte) valores diferentes. Podemos entender também que a expectativa da RNP é que os valores dos pacotes sejam decrescentes. Entendimento correto?

Resposta: Sim, deverá conter 24 (vinte e quatro) valores.

QUESTIONAMENTO 11:

ITEM 3.2 – 6º Parágrafo - “O valor do pacote para cada faixa de dados móveis terá como referencial o total de alunos atendidos no mês pela operadora. Os valores informados não devem contemplar o ICMS.”

Podemos entender que o pagamento da RNP pelos serviços prestados, será variável, em conformidade com o número de alunos atendidos no mês e considerando as seis faixas definidas e os 20 (vinte) valores dos pacotes definidos por faixa. Por favor, podem explicar como será realizado o controle pela RNP dos números de usuários dentro do mês, considerando as perdas, roubos, suspensões e cancelamentos?

Entendemos que no caso de perda ou roubo, não será responsabilidade da operadora estornar o bônus creditado. Está correto o nosso entendimento?

Resposta: Está correto o entendimento.

QUESTIONAMENTO 12:

ITEM 3.2 – 8º Parágrafo – “Isto quer dizer que, para cada faixa de quantidade de alunos vulneráveis, com “chip” pré-pago ou pós-pago, a proponente deverá ofertar preço para o bônus globalmente, por exemplo, de:

8 Gbytes por aluno: preço para 400.000 alunos X 8 Gbytes = 3.200 Tbytes,
4 Gbytes por aluno: preço para 180.000 alunos X 4 Gbytes = 720 Tbytes”.

Solicitamos maiores esclarecimentos sobre o exemplo apresentado, considerando que no parágrafo 6º nosso entendimento foi que devemos apresentar para as faixas solicitadas, valores para os pacotes de 5, 10, 20 e 40 GBytes.

Resposta: O exemplo apresentado é apenas um ilustrativo para o cálculo de volume. Sim, a proponente deve apresentar sua proposta sobre volumes baseados em pacotes de 5, 10, 20 e 40 GBytes.

QUESTIONAMENTO 13:

ITEM 3.2 – 9º Parágrafo – “A proponente deve estar ciente que, dentro do volume total contratado, a RNP poderá fazer a distribuição dos bônus de dados aos alunos/assinantes em pacotes de dados variáveis, de acordo com as quantidades/tamanho e preços propostos.”

Por favor, pode detalhar melhor como será realizado o controle da distribuição, assim como o entendimento da RNP para a expressão pacotes de dados variáveis.

Resposta: De acordo com o volume total contratado a RNP poderá distribuir os pacotes observando a utilização do assinante.

QUESTIONAMENTO 14:

ITEM 3.2 – 10º Parágrafo – “O aluno contemplado com bônus que possuir “chip” pré-pago, não poderá ser bloqueado por falta de recarga em seu “chip”, até o fim do período de validade do bônus contratado neste processo. Considerar-se-á que, ao se colocar bônus em seu pré-pago, ele estará automaticamente com créditos e, portanto, a operadora impedida de bloqueá-lo, enquanto estiver usufruindo deste bônus.”

Entendemos que, caso o cliente Pessoa Física tenha contratado um plano pós-pago e esteja inadimplente com algum item referente ao plano contratado, a operadora seguirá com os termos do contrato que permite o bloqueio dos serviços ainda que o bônus oferecido pela RNP esteja dentro do prazo de expiração. Está correto o entendimento?

Resposta: Sim, está correto o entendimento.

QUESTIONAMENTO 15:

ITEM 3.2 – 12º Parágrafo – “A RNP levará em consideração, para análise da proposta técnica: Os indicadores de qualidade e atendimento, incluindo reclamações diretamente à Anatel; A participação da operadora móvel nos pontos de troca de tráfego existentes nos Pontos de Presença (PoPs) da RNP nos Estados;”

15.1 – Qual será o critério para análise técnica da proposta? Como se dará essa pontuação?

Resposta: Os pontos elencados para análise da proposta técnica não serão pontuados, porém poderão orientar a aquisição de CHIPS pelos próprios alunos, ainda que não seja objeto deste TR.

15.2 – A RNP, na avaliação da proposta realizará a consulta ao site da Anatel ou deseja que este dado seja incluído na proposta?

Resposta: É desejável que este dado seja incluso na proposta.

15.3 – Por favor, explique melhor o entendimento da RNP para o termo participação da operadora nos POPs da RNP nos Estados. Como será considerada a participação nos pontos de presença da RNP? Haverá uma pontuação por número de interligações? Por banda? Uma combinação destes?

Resposta: Trata-se da participação das operadoras nos IXP (PTT) instalados nos Pontos de Presença da RNP nos estados e não será pontuada, porém poderá orientar a aquisição de CHIPs pelos próprios alunos, ainda que não seja objeto deste TR.

QUESTIONAMENTO 16:

ITEM 3.2 – 13º Parágrafo – “A proponente deverá levar em consideração na elaboração de sua proposta, a abrangência e a cobertura nacional de sua rede móvel, incluindo a penetração e a tecnologia nas cidades do interior dos Estados, onde estão localizados os diversos campi de IFES e RFEPCT, conforme Anexo A, na ABA Abrangência.” Favor explicar o termo “deverá levar em consideração”.

Indique se além do preenchimento da tabela encaminhada devemos indicar dentro de cada UF a relação de Municípios atendidos pelos serviços requeridos pela RNP neste processo.

Resposta: Não, somente preencher a tabela conforme Anexo A, na ABA Abrangência.

QUESTIONAMENTO 17:

ITEM 3.2 – 14º Parágrafo – “Apesar de ser de escolha dos alunos a operadora, dentre aquelas selecionadas neste processo, deve dispor de níveis de qualidade de serviço adequados nessas localidades para a fruição de suas atividades acadêmicas remotas ao longo da resposta à pandemia do Covid-19, mas não restritas a ela.”

Favor explicar o termo “Atividades acadêmicas remotas”.

Podemos entender que o Aluno não está fixo no campus da instituição que pertença, mas estará sempre dentro do município que a instituição esteja localizada. Entendemos ainda que a operadora não será penalizada caso o aluno saia do município com cobertura e vá para outro município onde a mesma operadora não provê o serviço. Entendimento correto?

A cobertura a que se refere o presente Termo de Referência (planilha indicada no Anexo A) é apenas ter o serviço na cidade ou além disso a cobertura tem que atingir a unidade de ensino?

Resposta: Está correto o entendimento, operadora não será penalizada caso o aluno saia do município com cobertura e vá para outro município onde a mesma operadora não provê o serviço.

QUESTIONAMENTO 18:

ITEM 3.2 – 15º Parágrafo – “A RNP poderá modificar a quantidade total de dados a serem contratados ao final de cada carga por cada operadora.”

18.1 Qual será o critério para modificar a quantidade total de dados contratados ao final de cada carga por cada operadora?

Resposta: A quantidade total de dados será resultado da soma do total de alunos atendidos por cada pacote de dados. A lista de alunos atendidos será definida pela instituição de ensino assim como a quantidade de pacote de dados de cada um.

18.2 Como a RNP fará a solicitação para a operadora alterar o pacote de dados que deve ser oferecido ao aluno? Qual será o prazo para atendimento à solicitação de alteração de pacote?

Resposta: A cada período RNP poderá fazer uma aquisição de pacotes de dados de acordo com a utilização. O prazo necessário para o atendimento da solicitação da RNP deve ser informado na proposta do fornecedor.

QUESTIONAMENTO 19:

ITEM 3.2 – 1º e 2º Parágrafo

“Para a etapa de integração, a RNP prevê o uso de APIs (Interface de programação de aplicações) entre o seu sistema e as operadoras. As APIs da RNP serão consumidas pelas operadoras para incluir e buscar informações no sistema da RNP.

O Anexo C descreve uma versão preliminar sobre a tecnologia e o padrão de interface que será utilizada na versão 1.0 do produto, todavia, ao longo do projeto estas interfaces poderão sofrer alterações baseado nas necessidades funcionais e não-funcionais da solução. Neste momento, é previsto implementações de métodos para receber informações sobre o aluno e para atualizar as informações relativas ao uso dos créditos disponibilizados.”

Considerando que para o sucesso do programa a integração das operadoras com a interface de integração sistêmica é de extrema importância, se faz necessário que a RNP indique o prazo, após assinatura do contrato, para que esta atividade ocorra, assim como o prazo que será disponibilizada a versão definitiva sobre a tecnologia e o padrão de interface.

Resposta: A API já se encontra disponível em sua versão preliminar, implementada conforme documentação fornecida no anexo C do TR. No entanto será possível negociar um prazo para que esta integração seja concluída, desde que não prejudique o início da entrada em operação.

É importante a agilização desta implantação pois a operadora somente conseguirá receber as informações e consequentemente as demandas de créditos e os dados dos chips que devem receber os créditos após a validação da integração. Visando viabilizar este prazo, a API atualmente já está disponível para testes.

QUESTIONAMENTO 20:

ITEM 4 – 1º Parágrafo – “Caso a operadora conceda a RNP um período igual ou superior a 90 dias para utilização do bônus, o valor total poderá ser pago antecipadamente, referente ao período concedido.”

Não é prática do mercado prazo de expiração superior a 30 dias. Isso requer desenvolvimento e implica em custo adicional na prestação do serviço. A RNP alterará esse requisito para considerar a prática de mercado considerando incidência de custo e prazo para desenvolvimento?

Resposta: Respondida na **questão 9**.

QUESTIONAMENTO 21:

ITEM 4 – 2º Parágrafo – “O preço de referência da RNP para este processo é de R\$ 0,56 GByte/mês sem ICMS, considerando um pacote de dados de 20 Gbytes, para a quantidade de 5.000 alunos que corresponde a 100 mil GBytes, baseado em contratações similares recentemente realizadas por instituições de educação superior públicas.”

Podemos entender que a RNP realizou pesquisa de mercado para o estabelecimento do preço de referência. Por favor, podemos ter acesso às propostas obtidas neste processo de pesquisa?

Resposta: O valor de referência foi obtido da média de propostas comerciais e pregões realizados pelas instituições de ensino nos meses de abril a junho de 2020: UFSCar (500), UFC (6.000), Unilab (3.000), UFSCar (2.000), UFMA (8.000), UNIR (3.000), IFCE (10.000) e UFMT (1.500). Quantidade de assinantes em parêntesis.

QUESTIONAMENTO 22:

ITEM 4 – 3º Parágrafo - “Assim, serão selecionadas para contratação as operadoras móveis cujos preços não sejam superiores a 20% do menor preço, respeitando a razoabilidade de preço observada nas instituições de educação superior públicas.”

Entendemos que para estipular o preço de referência a RNP realizou pesquisa de mercado e teve acesso aos preços praticados no mercado.

Se faz necessário explicar a expressão “Razoabilidade de preço observada nas instituições de educação superior públicas.” Qual será (ão) o(s) critério(s) adotados?

Resposta: Foi observado o critério do (R\$) custo por Gbytes praticado por operadoras em propostas comerciais para as instituições de educação superior públicas. A média praticada nestas unidades de ensino considerando um pacote de dados de 20 Gbytes, para a quantidade de 5.000 alunos que corresponde a 100 mil GBytes foi de R\$ 0,56 GByte/mês.

QUESTIONAMENTO 23:

ITEM 4 – 4º Parágrafo – “A RNP levará em consideração, para análise da proposta comercial:

A extensão da validade dos bônus de dados para além dos 90 dias;”

Como será avaliado esse critério? A RNP está sugerindo que seja superior a 90 dias?

Não é prática do mercado prazo de expiração superior a 30 dias. Isso requer desenvolvimento e implica em custo adicional na prestação do serviço. A RNP alterará esse requisito para considerar a prática de mercado considerando incidência de custo e prazo para desenvolvimento?

Resposta: Respondida na **questão 9**.

“A oferta de uso de redes wifi in-door em locais disponíveis pela Operadora Móvel (aeroportos, estádios, centros de convenções, shopping centers, etc.);”

23.1 Podemos entender que a relação da operadora deve ser incluída na proposta? Qual será o critério para avaliação desse item? Qual será o peso desse item na avaliação técnica da proposta?

Resposta: Não é necessária a inclusão da relação de locais. Estes são itens da qualificação dos fornecedores, os obrigatórios qualificam ou desqualificam as propostas. Os opcionais servem para orientar a aquisição de CHIPs pelos próprios alunos, ainda que não seja objeto deste TR.

23.2 “A oferta de franquia de voz e dados móveis adicionais para os alunos, sem custo, incluído a franquia gratuita de conteúdo específico na Internet, dentro do prazo do contrato;”
Esta oferta deve ser realizada para qualquer pacote dentro de qualquer faixa? Quanto à franquia, qual o perfil de usuário, plano e faixa a ser sugerido pela RNP?

Resposta: Os opcionais servem para diferenciar as ofertas das operadoras para orientar a aquisição de CHIPs pelos próprios alunos, ainda que não seja objeto deste TR.

23.3 “A oferta de permuta/aquisição subsidiada de terminal móvel (mono ou dual chip) ou WiFi/roteador 4G-Wifi para o aluno, caso a operadora seja selecionada;” Qual a expectativa da RNP para este tipo de subsídio?

Resposta: Os opcionais servem para diferenciar as ofertas das operadoras para orientar a aquisição de CHIPs pelos próprios alunos, ainda que não seja objeto deste TR.

23.4 “A logística integrada com as instituições federais para comercialização do “chip” para o aluno, caso a operadora seja selecionada;”
A RNP tem a expectativa que o chip seja entregue na residência do aluno ou que seja retirado na operadora?

Resposta: O termo pede que seja informado o valor para aquisição de CHIP. A operadora deverá indicar a forma de entrega do CHIP, podendo ser retirado com a operadora ou em local acordado com a universidade.

QUESTIONAMENTO 24:

ITEM 5 – 1º Parágrafo – “O contrato com a Operadora Móvel será de 12 meses, podendo ser interrompido a partir do 6º mês sem ônus para a RNP.”

24.1 Podemos entender que o contrato será inicialmente de 12 (doze) meses podendo ser renovado por mais doze meses até quando houver interesse da RNP pela prestação do serviço. Entendimento correto?

Resposta: O contrato inicial será de 12 meses, podendo ser interrompido a partir do 6º mês sem ônus a RNP, mas podendo também ser renovado por igual período de 12 meses, desde que acordado entre as partes.

24.2 “Mesmo após o término da vigência contratual, havendo saldo positivo ao final deste período, o bônus contratado deve permanecer ativo durante o período efetivamente adquirido, de acordo com sua validade (90, 120 ou 180 dias).”

Finalizado o contrato, entendemos que não deve existir tal obrigatoriedade considerando que os bônus já foram distribuídos e não existe mais instrumento que suporte esta relação comercial, passando a existir apenas a relação contratual entre a operadora e o usuário final, seu cliente direto. Entendimento correto?

Resposta: A RNP entende que, dada a característica principal deste projeto, atendimento de alunos carentes, em situação de vulnerabilidade, que precisam de acesso para manutenção de sua educação, mesmo encerrando o contrato, caso o bônus ainda esteja dentro do período de utilização, este prazo de utilização deve ser respeitado.

QUESTIONAMENTO 25:

ITEM 6 – 2º Parágrafo - Acordo de Nível de Serviço

“Elas deverão se comprometer a enviar relatório mensal à RNP e diretamente para a Instituição, contendo informações gráficas do uso dos dados móveis no mês mensurado, de alunos, por Estado, para os ASs e endereços IPs da RNP e das instituições e provedores de conteúdo relevantes, permitindo a visualização do consumo da banda do bônus contratado, e dos períodos de indisponibilidade de sua rede, caso ocorram.”

Acreditamos que este item deve ser objeto de melhor esclarecimento nesta fase entre a RNP e as operadoras de forma que seja possível definir, de forma clara, a composição sob quais aspectos as informações serão solicitadas. Assim poderemos desenvolver a integração entre sistemas (RNP/OPERADORAS), disponibilizando na forma de relatórios claros e objetivos e fazendo o devido cômputo dos custos advindos desse serviço adicional que está sendo solicitado pela RNP.

Resposta: Através das informações de uso enviadas pela API a RNP irá implementar um painel de acompanhamento gerencial, assim consideramos que as informações solicitadas no TR são suficientes para o entendimento do conteúdo do relatório mensal do acordo de nível de serviço.

“Além disso, deve também enviar relatório da qualidade do atendimento de seu Service Desk para a base de alunos da “lista”, apresentando: NPS (Net Promoter Score); Tempo médio de primeira resposta; Tempo médio de solução de problema; Quantidade de chamados registrados x resolvidos; Quantidade de chamados registrados por cidade, região e Estado;”

Entendemos que mensalmente deverão ser oferecidos relatórios sobre o atendimento ao aluno da RNP. Entretanto, é sabido que as operadoras atuam sob regulamentação da Anatel, que estabelece os indicadores de atendimento e qualidade, sendo, inclusive, penalizadas quando do não atingimento das metas. Assim, o atendimento aos clientes Pessoa Física e Pessoa Jurídica oferecido pelas operadoras está em conformidade com o que estabelece o órgão Regulador. Caso contrário, seriam impedidas de prestar o serviço. Assim, entendemos que tal exigência não se faz necessária e apenas incorrerá em custo adicional para prestação do serviço.

Resposta: Consideramos que as informações solicitadas no TR são suficientes para o entendimento do conteúdo do relatório mensal, neste caso, diferente do item anterior, trata-se de relatório de qualidade do atendimento de seu service desk.

QUESTIONAMENTO 26:

ITEM 7 – 1º Parágrafo – Gerenciamento de Informações - “Para fazer o gerenciamento das informações do contrato, dos alunos e do consumo do bônus de dados para seu plano de dados móveis, a RNP disponibilizará

uma plataforma de software para intermediar a validação de informações básicas como os números de assinante/chips dos alunos, carga dos pacotes de bônus para cada aluno e receber informações das operadoras referentes ao consumo/saldo de cada um deles, das instituições.

A troca de informações entre as operadoras e a RNP se dará por meio de APIs desenhadas em conjunto e que interagirão com cada instituição relacionada no Anexo C.”

Entendemos que todos os requisitos listados neste item será objeto de definições e esclarecimentos posteriores, a partir de um trabalho em conjunto entre as operadoras e a RNP. Entendimento Correto?

Entendemos que todos os requisitos listados neste item devem ser apresentados de forma clara para as proponentes de forma que seja possível definir a composição sob quais aspectos as informações serão solicitadas. Assim poderemos desenvolver a integração entre sistemas (RNP/OPERADORAS), disponibilizando na forma de relatórios claros e objetivos e fazendo o devido cômputo dos custos advindos desse serviço adicional que está sendo solicitado pela RNP.

Resposta: Está correto o entendimento, todos os requisitos listados neste item devem ser apresentados de forma clara para que o operador possa desenvolver a integração entre sistemas.

QUESTIONAMENTO 27:

ITEM 9 – 1º Parágrafo – Penalidades Contratuais - “A qualidade dos serviços objeto deste TR serão continuamente avaliados durante a vigência do Contrato, levando em consideração os requisitos técnicos e o Acordo de Nível e Serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

As operadoras móveis que não atenderem aos parâmetros de qualidade do serviço e o envio de relatórios mensais, acima mencionados, durante a prestação de serviços de acesso à Internet sob contrato, estarão sujeitas à multa de 10% sobre o valor mensal (referente ao mês da ocorrência) do serviço contratado.”

Entendemos que é necessário detalhar as penalidades indicadas, bem como o cálculo a ser utilizado. Como serão considerados os indicadores de qualidade e atendimento na aplicação da penalidade?

Resposta: Não consideramos necessário este detalhamento, pois antes de qualquer aplicação de multa, a RNP realimentará a operadora sobre o não atingimento do nível de serviço acordado em algum parâmetro de qualidade.

QUESTIONAMENTO 28:

ITEM 10 – 1º Parágrafo – Outras Disposições

Fica reservado à RNP o direito de confirmar ou não a realização desta contratação, de acordo com sua necessidade ou conveniência.

Podemos considerar este pedido de cotação como uma pesquisa de mercado ou como um projeto com orçamento garantido para realização de contratação?

Resposta: Não se trata de uma consulta de mercado, o processo assim como o projeto visa a contratação de bônus de dados móveis para alunos em situação de vulnerabilidade. Porém ao final deste processo, não havendo empresas qualificadas para prestação do serviço dentro dos parâmetros técnicos e comerciais observados, a RNP se reserva ao direito da não contratação.

QUESTIONAMENTO 29:

A API já foi testada com alguma operadora?

Resposta: Não, a API foi desenvolvida exclusivamente para este processo.

QUESTIONAMENTO 30:

Item 9 – “A qualidade dos serviços objeto deste TR serão continuamente avaliados durante a vigência do Contrato, levando em consideração os requisitos técnicos e o Acordo de Nível e Serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

As operadoras móveis que não atenderem aos parâmetros de qualidade do serviço e o envio de relatórios mensais, acima mencionados, durante a prestação de serviços de acesso à Internet sob contrato, estarão sujeitas à multa de 10% sobre o valor mensal (referente ao mês da ocorrência) do serviço contratado.”

Entendemos que os indicadores de qualidade serão aqueles exigidos pela Anatel. Consideramos que avaliar o atendimento da qualidade é um trabalho redundante ao que a ANATEL já faz com propriedade e aplicação de sanções em caso de descumprimento. Desta forma, propomos que este item seja excluído desta contratação.

Resposta: Este item permanece, esclarecendo que, antes de qualquer aplicação de multa, a RNP alertará a operadora sobre o não atingimento do nível de serviço acordado em algum parâmetro de qualidade.

QUESTIONAMENTO 31:

Como será avaliada a cobertura? Por área? Por número de localidades?

Resposta: A cobertura será avaliada de acordo com a resposta da operadora na planilha do Anexo A – ABA Abrangência, porém conforme respondido na questão 1, a escolha por uma operadora em detrimento de outra partira do aluno e sua assinatura prévia a este processo.

QUESTIONAMENTO 32:

Em entendimento ao “Anexo A – Qualificação e Proposta”, qual será o critério de avaliação perante os quadros abaixo? Como é que o preço e os critérios de qualidade e cobertura se relacionam para formar o ranking das operadoras selecionadas? Como serão pontuados, e qual será o peso para os itens de qualificação obrigatórios e desejáveis?

A Empresa A sobrescreveria a Empresa B por ter um preço melhor ou seria por ter uma qualificação técnica melhor? Qual dos critérios seria soberano sobre o outro?

Resposta: Respondida na **questão 1**.

QUESTIONAMENTO 33:

Conforme informado no “Anexo A – Qualificação técnica” – “Indicar os preços unitários em reais (R\$), por Gbyte, sem ICMS, para cada faixa de assinantes atendidos na contratação.” Os valores informados não devem contemplar o ICMS. Por qual motivo está sendo solicitado o valor sem ICMS?

A RNP terá isenção deste imposto? Na totalidade das licitações de mobilidade as cotações são realizadas com ICMS, ou seja, com impostos.

Resposta: Não, a RNP não tem isenção tributária. Hoje no país temos diferentes alíquotas de ICMS para telecom, assim, visando facilitar a formação do preço e o envio da proposta, foram solicitados preços sem o ICMS. No faturamento do serviço, o ICMS deverá ser destacado e incluído.

QUESTIONAMENTO 34:

Ao estudar esse Termo de Referência, concluímos que a RNP especificou um modelo de contratação complexo, de adoção lenta e com serviços adicionais que requer desenvolvimento e tempo, como já mencionado em questionamentos anteriores. Está estabelecido no mercado o modelo de navegação patrocinada no qual, a partir de um chip habilitado para tráfego de dados, o acesso é patrocinado por um ente. Esse modelo, se adotado, trará agilidade e atribuirá o patrocínio a partir do consumo de dados em um determinado aplicativo ou página da internet, que pode ser definido (a) para esse fim. Nossa recomendação, visando o sucesso do programa, é que a RNP considere esse modelo que tem sido adotado por Governos Estaduais Brasileiros.

Resposta: O modelo de créditos também é largamente usado no mercado. Devido a diversidade de destinos dos dados móveis, preferimos a opção proposta no TR.

QUESTIONAMENTO 35:

A RNP estipulou um prazo até o dia 17/07/2020 para o envio as propostas, mas devido à complexidade do processo supracitado e todas as dúvidas aqui listadas, solicitamos dilação de prazo para constituir, adequar e enviar nossa proposta à RNP. Estão de acordo?

Resposta: Entendemos a necessidade de extensão do prazo, os novos prazos são:

17/7 - Prazo para dúvidas e sugestões ao TR

20/7 - Respostas das dúvidas

22/7 - Recebimento de Propostas

QUESTIONAMENTO 36

a) Quanto aos pacotes de dados para pessoas físicas, conforme questões abaixo do ANEXO A:

“Os pacotes de dados serão creditados nas assinantes pessoas físicas?”, “Condição Obrigatória”

“Os pacotes de dados não serão creditados nos assinantes pessoas jurídica?”, “Condição Obrigatória”

O crédito da quantidade de bônus para os alunos se dará no plano pré-existente de cada aluno?”, “Condição Obrigatória”

Os pacotes de dados serão creditados nos assinantes com um plano pós-pago?”, “Condição Desejável”

Os pacotes de dados serão creditados nos assinantes com um plano pré-pago? ”, “Condição Desejável”

A disponibilização de créditos/bônus em acessos individuais de linhas móveis pertencentes a pessoas físicas, requeridas no TR, tem implicação operacional e sistêmica em seu atendimento, tendo em vista que o acesso individual físico não haverá vínculo contratual com a pessoa jurídica contratante. Além do mais, tendo em vista que a pessoa física com acesso móvel pré-existente já possui contrato individual com a operadora, teremos implicações jurídicas que se faz necessário superar, uma vez que poderá haver quebra de isonomia na prestação dos serviços comparado ao segmento varejo, além da necessidade de análise de segurança do uso de dados e controle de fraudes. Assim, de forma a prover maior competitividade ao certame, requer a supressão da obrigação de crédito para pessoa física, mantendo somente o crédito/contratação para pessoa jurídica.

Resposta: Segue resposta da ANATEL à consulta da RNP sobre este tema, neste processo:

“Cada aluno será um usuário do SMP individual e receberá um bônus adicional pago pelo modelo da RNP. Não há qualquer limitação ou empecilho regulamentar para que isso aconteça. A questão de isonomia entre alunos, se essa for a preocupação, não está relacionada ao conceito de isonomia no setor de telecomunicações (diretriz que a Anatel observa na regulamentação e na prestação de serviços de telecomunicações) uma vez que o bônus será gerido pelas próprias instituições de ensino. Importante frisar, por fim, que o CADE é uma autoridade antitruste e não publica regulamentos”.

b) Qualificação obrigatória referente à ativação dos chips conforme questão abaixo do ANEXO A:

“O aluno irá adquirir um “chip” e ativá-lo sem custo na operadora? ”, “Condição Obrigatória”

Restaram dúvidas no item acima quanto à entrega dos chips. Considerando que a contratação operacional factível será viável somente se ocorrer à nível de pessoa jurídica, entendemos que a entrega dos chips ocorrerá diretamente à contratante e não ao usuário final. De forma à dirimir essa dúvida, requer se estejam descritos tais condições no TR.

Resposta: A entrega do CHIP não será feita pela contratante, pois o objeto deste TR não contempla a aquisição de CHIP. Caso necessário, o aluno irá adquirir o seu CHIP, em seu próprio nome.

c) Participação da operadora móvel nos pontos de troca de tráfego, conforme transcrito abaixo do ANEXO A:
“Participação da operadora móvel nos pontos de troca de tráfego existentes nos Pontos de Presença (PoPs) da RNP no Rio de Janeiro?”, “Desejável”

“Participação da operadora móvel nos pontos de troca de tráfego existentes nos Pontos de Presença (PoPs) da RNP no São Paulo?”, “Desejável”

“Participação da operadora móvel nos pontos de troca de tráfego existentes nos Pontos de Presença (PoPs) da RNP no Brasília?”, “Desejável”

“Participação da operadora móvel nos pontos de troca de tráfego existentes nos Pontos de Presença (PoPs) da RNP no Fortaleza?”, “Desejável”

“Participação da operadora móvel nos pontos de troca de tráfego existentes nos Pontos de Presença (PoPs) da RNP no Salvador?”, “Desejável”

“Participação da operadora móvel em outros pontos de troca de tráfego existentes?”, “Desejável”

O TR não traz nenhuma especificação técnica, endereços, topologia física/lógica necessários para análise do atendimento às condições de qualificação acima. Requer, portanto, a complementação no TR quanto aos requisitos mínimos necessários para análise por parte de operadora.

Resposta: Respondida na **questão 15.3**

d) Quanto a franquia de voz e dados móveis adicionais sem custo, conforme transcrito abaixo do ANEXO A: *“Oferta de franquia de voz e dados móveis adicionais para os alunos, sem custo, dentro do prazo do contrato?”*, “Desejável”

“Oferta de permuta/aquisição subsidiada de terminal móvel (mono ou dual chip) ou MiFi/roteado 4G-Wifi para o aluno?”, “Desejável”

De forma a tornar a proposta de preços isonômica entre as operadoras participante, requer que a supressão do item acima. A manutenção deste item deixa confuso o critério de seleção das melhores propostas de preços, tendo em vista que o item acima isenta cobrança de franquias e de equipamentos.

Resposta: Os opcionais servem para diferenciar as ofertas das operadoras para orientar a aquisição de CHIPs pelos próprios alunos, ainda que não seja objeto deste TR.

e) Quanto ao prazo de contrato, conforme transcrito abaixo do item 5 do TR:

“O contrato com a Operadora Móvel será de 12 meses, podendo ser interrompido a partir do 6º mês sem ônus para a RNP.”

Nosso prazo de contrato sistematicamente aplicável é de no mínimo 12 meses. Solicitamos o ajuste da condição de qualificação acima para o padrão contratual de 12 meses.

Resposta: Respondido na **questão 24.1**.

f) Quanto a condição de saldo residual de bônus, conforme transcrito abaixo do item 5 do TR:

“Mesmo após o término da vigência contratual, havendo saldo positivo ao final deste período, o bônus contratado deve permanecer ativo durante o período efetivamente adquirido, de acordo com sua validade (90, 120 ou 180 dias).”

Informamos que sistemicamente não operacionalizamos saldo em bônus, mas sim, franquias mensais de pacotes de dados. Uma vez que o contrato seja finalizado as linhas são canceladas. Solicitamos, portanto, a supressão da condição de qualificação acima.

Resposta: A condição de qualificação permanece. Respondido na **questão 24.2**.

g) Quanto a apresentação de relatórios/gráficos mensais, conforme transcrito do item 6 do TR:

“enviar relatório mensal à RNP e diretamente para a Instituição de ensino, contendo informações gráficas do uso dos dados móveis no mês mensurado, de alunos, por Estado, para os ASs e endereços IPs da RNP e das instituições e provedores de conteúdo relevantes, permitindo a visualização do consumo da banda do bônus contratado, e dos períodos de indisponibilidade de sua rede, caso ocorram.”

“Além disso, deve também enviar relatório da qualidade do atendimento de seu Service Desk para a base de alunos da “lista”, apresentando:

- a. NPS (Net Promoter Score);*
- b. Tempo médio de primeira resposta;*
- c. Tempo médio de solução de problema;*
- d. Quantidade de chamados registrados x resolvidos;*
- e. Quantidade de chamados registrados por cidade, região e Estado;”*

Tendo em vista a impossibilidade de atendimento ao objeto no tocante aos itens acima, bem como, de forma a prover maior competitividade no certame, requer que as exigências acima sejam suprimidas.

Resposta: Respondido nas questões 27 e 30.

QUESTIONAMENTO 37

Considerando que nesta modalidade de contratação, a RNP fornecerá a terceiros, neste caso aos alunos vulneráveis, mesmo que de forma gratuita, serviços de telecomunicações, nosso questionamento é se a ANATEL foi consultada sobre a necessidade de a RNP solicitar algum tipo de autorização àquela agência.

Resposta: A RNP irá contratar operadoras estabelecidas para oferecer os serviços de telecomunicações aos alunos, e não oferecer diretamente estes serviços. Sobre a consulta à ANATEL, já foi respondida no **QUESTIONAMENTO 36 letra “a”** desta lista de respostas a questionamentos.

