



RESPOSTA A PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

Processo SEI N°. 24.13.000005007-4
Pregão Eletrônico nº. 08/2025

Objeto: Contratação de serviços de telefonia móvel corporativa, com fornecimento de linhas móveis com franquia individual de voz e dados, incluindo chamadas ilimitadas e conectividade com tecnologia 5G (ou superior), bem como o fornecimento de aparelhos móveis em regime de comodato, visando atender às necessidades de comunicação institucional do Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais – CRM-MG, abrangendo a Sede e suas Delegacias Regionais.

I- DOS PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

A requerente solicita os seguintes esclarecimentos:

QUESTIONAMENTO 1:

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a telefonia móvel corporativa, com fornecimento de linhas móveis com franquia individual de voz e dados, incluindo chamadas ilimitadas e conectividade com tecnologia 5G (ou superior), bem como o fornecimento de aparelhos móveis em regime de comodato, visando atender às necessidades de comunicação institucional do Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais – CRM-MG, abrangendo a Sede e suas Delegacias Regionais, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

TIM: Em novembro de 2021, foi realizado o Leilão do 5G, o qual estabeleceu diversos compromissos de abrangência (obrigações de atendimento com serviços de telecomunicações) e, o cronograma de implementação da tecnologia 5G pelas proponentes vencedoras. Desta forma, exigir da contratadas a tecnologia 5G ou superior sendo que o cronograma final da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) prevê que a totalidade de cobertura com a referida tecnologia se dará apenas no ano de 2029 (Fonte: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/regulado/universalizacao/compromissos-do-leilao-do-5g>). Essa obrigatoriedade impõe restrição de participação e ônus demasiado para o perfazimento das condições de habilitação técnica uma vez que é impossível atender com tecnologia mais avançada que o (5G) e, pelo 5G ainda estar em implantação o atendimento a este objeto obedecerá o cronograma da Agência Reguladora. Sendo assim, solicitamos que onde não tenha o atendimento 5G possa ser atendido com as outras tecnologias, tais como 4G e 3G.

Nossa solicitação será acatada?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 1:



O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“A exigência de conectividade com tecnologia 5G (ou superior), conforme previsto no item 1.1 do Termo de Referência, não implica obrigatoriedade de cobertura em 100% dos locais atendidos, tampouco desconsidera o cronograma de implementação nacional estabelecido pela ANATEL.

O texto do Termo de Referência refere-se à capacidade técnica da solução contratada: ou seja, as operadoras devem disponibilizar linhas e aparelhos compatíveis com o 5G, mesmo que, em determinadas localidades, a prestação do serviço ocorra temporariamente em 4G ou outra tecnologia, desde que garantidos os padrões de desempenho exigidos (ex.: disponibilidade de rede, taxa de sucesso de chamadas, qualidade de sinal, etc.).

Portanto, será admitido o uso de tecnologias anteriores (como 4G ou 3G) nos locais em que ainda não há cobertura 5G, desde que a solução como um todo atenda aos requisitos de qualidade definidos no Termo de Referência. Essa flexibilização, inclusive, é compatível com os critérios da ANATEL e visa garantir maior competitividade e viabilidade na contratação”.

QUESTIONAMENTO 2:

DO EDITAL, 1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a telefonia móvel corporativa, com fornecimento de linhas móveis com franquia individual de voz e dados, incluindo chamadas ilimitadas e conectividade com tecnologia 5G (ou superior), bem como o fornecimento de aparelhos móveis em regime de comodato, visando atender às necessidades de comunicação institucional do Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais – CRM-MG, abrangendo a Sede e suas Delegacias Regionais, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

TIM: A TIM é a primeira operadora a levar a tecnologia 4G a todos os municípios do Brasil (Fonte: <https://tecnoblog.net/noticias/2023/12/08/tim-e-a-primeira-operadora-a-levar-4g-para-todas-as-cidades-do-brasil>). Pelas regras da ANATEL, a cobertura do serviço de telefonia móvel deve ser de pelo menos 80% da área urbana das sedes dos municípios, onde o cumprimento dessas obrigações pelas prestadoras é acompanhado periodicamente pela fiscalização da Agência (Fonte: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/conhecaseus-direitos/telefonia-movel/cobertura-e-zona-de-sombra>). A qualidade do sinal interno depende de vários fatores como espessura das paredes, tipo de material da construção das salas, logo, a cobertura indoor, isto é, no interior da Sede e suas Delegacias Regionais ou em distritos rurais dos municípios não possuem a obrigatoriedade de cobertura. Sendo assim, entendemos que se estivermos dentro das regras da ANATEL o item supracitado estará atendido.

Nosso entendimento está correto?

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 2:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“O entendimento da licitante está parcialmente correto, mas é importante esclarecer que o objeto do contrato, conforme item 1.1 do Termo de Referência, não se limita às obrigações mínimas estabelecidas pela ANATEL, que visam regular o setor em âmbito nacional.

O edital tem por objetivo contratar uma solução de telefonia móvel corporativa que atenda, de forma funcional e adequada, às necessidades reais de comunicação institucional do CRM-MG, em sua Sede e Delegacias Regionais. Por essa razão, a simples aderência aos percentuais mínimos de cobertura estabelecidos pela ANATEL não é, por si só, suficiente para garantir a efetividade da solução contratada.

Assim, a contratada deverá garantir, na prática, cobertura e qualidade de sinal suficientes para o uso pleno dos serviços nos locais de instalação indicados pela Administração, mesmo que isso demande o uso de soluções complementares (como reforço de sinal, modems ou equipamentos auxiliares). A exigência não implica cobertura integral em áreas rurais ou zonas de sombra fora do padrão urbano, mas requer que as unidades do CRM-MG sejam efetivamente atendidas com qualidade e estabilidade”.

QUESTIONAMENTO 3:

DO EDITAL, 7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.10. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

TIM: : Considerando o fato do objeto do edital tratar de Serviço Móvel Pessoal (SMP), a realização de vistoria seria somente para verificar a qualidade de sinal no site da Contratante. Salientando que esta Operadora possui ferramentas/software para realizar esta análise de cobertura de forma remota, entendemos que a realização da vistoria presencial não é um item obrigatório, já que a contratada atende plenamente os requisitos de qualidade para a prestação dos serviços objeto da licitação. Para que possa ser realizada uma análise remota da cobertura das localidades, e, poder assinar o atestado de que a licitante “que conhece o local e as condições de realização do serviço”, solicitamos os endereços completos com as coordenadas geográficas da Sede e Delegacias Regionais para esta viabilidade.

Nossa solicitação será acatada?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 3:

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“O item 7.10 do edital prevê que o licitante deve declarar, sob sua responsabilidade, que conhece o local e as condições para a execução do objeto, sendo assegurado o direito de realizar vistoria prévia, caso julgue necessário.

Esclarecemos que não se trata de vistoria obrigatória, mas sim de uma faculdade conferida aos licitantes, visando garantir que as propostas apresentadas estejam compatíveis com a realidade operacional da prestação do serviço.

Considerando que o objeto trata de Serviço Móvel Pessoal (SMP), serão aceitas, para fins de atendimento ao item 7.10, análises remotas realizadas por meio de ferramentas e softwares de cobertura, conforme mencionado pela própria licitante.

Para fins de verificação de cobertura e localização das unidades da Administração, os endereços completos da Sede e das Delegacias Regionais do CRM-MG podem ser consultados diretamente no site institucional, por meio do link: <https://crmmg.org.br/institucional/delegacias/>.”

QUESTIONAMENTO 4:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de serviços de telefonia móvel corporativa, com fornecimento de linhas móveis com franquia individual de voz e dados, incluindo chamadas ilimitadas e conectividade com tecnologia 5G (ou superior), bem como o fornecimento de aparelhos móveis em regime de comodato, visando atender às necessidades de comunicação institucional do Conselho Regional de Medicina do Estado de Minas Gerais – CRM-MG, abrangendo a Sede e suas Delegacias Regionais, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

TIM: Analisando as especificações mínimas dos dispositivos móveis, que constam no Termo de Referência, percebemos que o investimento total para o fornecimento destes aparelhos não é adequado ao orçamento estabelecido pelo órgão. As especificações nos levam a aparelhos que tem alto custo no mercado, sendo assim, tal estimativa de preços para este certame é impraticável no mercado, pois sequer cobre os custos dos investimentos para os aparelhos solicitados.

Diante do exposto, sugerimos a esta Administração pública que faça nova coleta de dados no mercado para pautar a contratação pública de acordo com os preços atuais de mercado ou que reveja o valor do orçamento estimado para esta contratação.

Nossa solicitação será acatada?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 4:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente
Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“A estimativa de preços utilizada para elaboração do Termo de Referência foi construída com base em pesquisa de mercado atualizada, conforme estabelece o art. 23 da Lei nº 14.133/2021. A pesquisa considerou tanto o custo total da solução integrada de telefonia móvel corporativa (linhas + franquia + suporte técnico + comodato dos aparelhos), quanto a prática recorrente de fornecimento de dispositivos como parte do serviço, sem cobrança separada pela aquisição.

A contratação ora licitada não se trata de compra de aparelhos móveis, mas sim de prestação de serviço contínuo, com fornecimento dos dispositivos em regime de comodato, pelo qual a contratada assume a responsabilidade técnica integral pela operação da solução. Essa abordagem é comum em contratações públicas similares e visa atender aos princípios da economicidade, padronização e continuidade do serviço.

Destaca-se ainda que o valor estimado representa o teto de remuneração, e que eventuais ajustes comerciais internos da licitante sobre os equipamentos fornecidos em comodato integram a sua estratégia de precificação, desde que mantidas as especificações mínimas exigidas no Termo de Referência.

Dessa forma, neste momento não será realizada nova pesquisa de preços, tampouco revisão do orçamento estimado, por inexistirem indícios de vício ou inconsistência na composição adotada. A Administração mantém, assim, os parâmetros definidos, respeitando a isonomia entre os concorrentes e a vinculação ao edital publicado”.

QUESTIONAMENTO 5:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.6. O prazo de vigência da contratação é de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

TIM: Os smartphones corporativos possuem uma vida útil estimada de 3 a 4 anos, de acordo com as especificações iniciais e principalmente o cuidado do usuário em sua utilização, onde para smartphones mais básicos temos uma vida útil de 2 a 3 anos e para smartphones mais robustos pela sua capacidade de processamento e uso, possuem uma vida útil de até 4 anos.

Para que os equipamentos inicialmente fornecidos possam ser substituídos, deve inquestionavelmente ser renovado o contrato firmado entre as partes, com alteração e aplicação dos índices de reajustes e, para essa substituição do parque de aparelhos solicitamos que possa ser cumprido após um lapso de tempo estimado de pelo menos 24 (vinte e quatro meses) - e desde que, repita-se, devidamente pactuado termo aditivo dilatando o prazo de execução/vigência do ajuste, por período não inferior a 12 (doze) meses. Esse prazo para a substituição dos equipamentos, reduz a produção de lixo eletrônico onde menos dispositivos descartados significam menos impacto ambiental,

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



além de ser uma estratégia inteligente para equilibrar eficiência operacional e responsabilidade ambiental.

Nossa solicitação será acatada?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 5:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“A exigência de fornecimento dos aparelhos em regime de comodato ao longo de toda a vigência contratual está em consonância com a natureza do objeto licitado, que é a prestação de serviço de telefonia móvel corporativa com solução integrada — incluindo equipamentos, conectividade, suporte técnico e reposição quando necessário.

O Termo de Referência não determina um prazo fixo para substituição periódica dos aparelhos, tampouco obriga a troca automática ao longo da vigência. Caberá à contratada garantir, durante todo o período de execução do contrato (inclusive em eventuais prorrogações), que os equipamentos estejam em condições adequadas de uso e desempenho compatível com os requisitos técnicos exigidos, substituindo-os sempre que necessário, conforme previsto nos itens 4.12.1 e 4.6.1.2 do TR.

A Administração não se opõe a estratégias operacionais sustentáveis por parte da contratada, inclusive com extensão da vida útil dos dispositivos, desde que isso não comprometa a funcionalidade, segurança e desempenho dos aparelhos fornecidos ao CRM-MG. Portanto, o prazo sugerido pela TIM (mínimo de 24 meses para substituição) poderá ser considerado desde que os equipamentos mantenham suas funcionalidades e o atendimento aos requisitos contratuais durante todo o período.

Caso o contrato venha a ser prorrogado, os termos e condições da prorrogação, inclusive eventuais ajustes no parque de equipamentos, serão pactuados de forma transparente e com base em termo aditivo específico”.

QUESTIONAMENTO 6:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.4. A solução contempla, ainda, a portabilidade dos números atualmente utilizados, a manutenção do DDD local por unidade, implantação estruturada com entrega dos equipamentos ativados, cronograma de distribuição, material de apoio digital, disponibilização de plataforma de gestão e monitoramento das linhas, suporte técnico especializado 24/7 com níveis de serviços definidos, serviços de manutenção preventiva e corretiva, e atendimento a critérios de sustentabilidade, como logística reversa e descarte ambientalmente adequado de resíduos eletrônicos. A contratação visa garantir conectividade contínua, eficiência administrativa, segurança da

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



informação e alinhamento às diretrizes da política nacional de contratações públicas sustentáveis.

TIM: Entendemos que a distribuição dos aparelhos e SIM CARDS aos usuários do CRM-MG será realizada pelo próprio CRM-MG, não sendo necessária a contratação de técnicos “on-site” nas localidades.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 6:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“O entendimento da licitante está correto.

A solução contratada deverá contemplar a entrega dos equipamentos ativados e prontos para uso, o que inclui a vinculação dos SIM Cards às linhas, a configuração inicial dos dispositivos e a ativação plena do serviço.

Entretanto, a logística de distribuição física dos aparelhos e chips até os usuários nas unidades do CRM-MG será realizada pela própria Administração, com base em cronograma previamente definido. Não será exigida da contratada a presença de técnicos “on-site” nas localidades do CRM-MG, tampouco a execução presencial da entrega direta ao usuário final.

Assim, cabe à contratada entregar os kits (aparelhos + chips) de forma funcional e agrupada na Sede do CRM-MG para que esta possa realizar a distribuição interna conforme sua organização e necessidades”.

QUESTIONAMENTO 7:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1.3. A solução deverá contemplar a gestão unificada das linhas móveis, a atualização tecnológica periódica dos aparelhos fornecidos em comodato, observando prazos compatíveis com o ciclo de vida útil dos dispositivos móveis, a manutenção da identidade institucional por meio da preservação dos números e DDDs regionais, e a viabilização do acesso remoto aos sistemas institucionais.

TIM: Para garantir a continuidade e a eficácia das operações, é essencial que os dispositivos fornecidos mantenham um padrão consistente ao longo do tempo. A homogeneidade nas características dos aparelhos assegura que todos os usuários tenham acesso às mesmas funcionalidades e desempenho, o que facilita a gestão e a resolução de problemas técnicos. Além disso, a uniformidade dos dispositivos ajuda na integração com outros sistemas institucionais e na realização de atualizações de software de forma mais eficiente. Portanto, entendemos que a atualização tecnológica a que se refere este item, é a reposição de aparelhos em caso de renovação contratual, desde que mantidas as exatas características dos aparelhos solicitadas no termo de referência.

Está correto nosso entendimento?



RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 7:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“O entendimento da licitante está parcialmente correto, mas cabe esclarecer que o item 4.1.3 do Termo de Referência não restringe a atualização tecnológica dos aparelhos apenas à hipótese de renovação contratual.

A cláusula prevê que, durante a vigência do contrato, a contratada deverá garantir que os aparelhos fornecidos em comodato permaneçam adequados às exigências tecnológicas vigentes, considerando o ciclo de vida útil dos dispositivos e eventuais atualizações de mercado que impactem diretamente a usabilidade, segurança ou compatibilidade com os sistemas institucionais.

A intenção não é exigir trocas frequentes, nem criar instabilidade na base instalada, mas assegurar que, quando for tecnicamente justificável e necessário, os dispositivos fornecidos possam ser atualizados — por exemplo, no caso de descontinuidade do modelo original, mudanças relevantes nos sistemas utilizados pelo CRM-MG ou alterações significativas no ambiente tecnológico.

Adicionalmente, concorda-se com a licitante quanto à importância da padronização dos dispositivos para garantir eficiência na gestão, suporte e integração com os sistemas do Conselho. A homogeneidade será considerada como diretriz durante a execução contratual, sempre observando a compatibilidade com as especificações mínimas exigidas no TR”.

QUESTIONAMENTO 8:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.2.2.3. A solução deverá assegurar priorização de rede para clientes corporativos, disponibilidade mínima da rede móvel de 99% nas áreas com cobertura contratada e taxa de sucesso de chamadas e conexões de dados superior a 95%.

TIM: A resolução nº 717, de 23 de dezembro de 2019, que Aprova o Regulamento de Qualidade dos Serviços de Telecomunicações – RQUAL, estabelece os indicadores de qualidade que devem ser atendidos pelas principais operadoras de telecomunicações do país, entre elas a TIM. Esses indicadores poderão ser acompanhados através de painel disponível em <https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/qualidade/indicadores-telefonica-movel>. Solicitamos que para os itens relativos à qualidade, possam ser utilizados como parâmetro os indicadores da ANATEL, disponíveis no site referenciado acima.

Nossa solicitação será acatada?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 8:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:



“Os parâmetros de desempenho estabelecidos no item 4.2.2.3 do Termo de Referência foram definidos com base em necessidades específicas do CRM-MG, visando garantir conectividade contínua, eficiência administrativa e suporte a sistemas institucionais críticos, conforme já destacado no item 3.4 do próprio TR.

A telefonia móvel contratada atenderá não apenas à Sede, mas também a diversas Delegacias Regionais — algumas das quais dependem exclusivamente da conectividade móvel para comunicação externa. Isso exige níveis superiores de disponibilidade e estabilidade, especialmente diante do uso corporativo intensivo e da substituição parcial de estruturas fixas.

Embora os indicadores da ANATEL sirvam como referência regulatória mínima, eles não substituem os critérios de desempenho específicos exigidos em contrato administrativo. A Lei nº 14.133/2021 autoriza a Administração a estabelecer requisitos próprios de qualidade, desde que justificados tecnicamente, como é o caso.

Portanto, o CRM-MG manterá os parâmetros exigidos no TR — disponibilidade mínima de 99% e taxa de sucesso de chamadas e conexões de dados superior a 95% nas áreas de cobertura contratada — por se tratarem de requisitos compatíveis com o padrão de qualidade necessário ao funcionamento institucional e à continuidade dos serviços públicos”.

QUESTIONAMENTO 9:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.2.3.4. Deverão permitir o bloqueio remoto e a limpeza completa dos dados (wipe), garantindo a segurança das informações institucionais em caso de perda, roubo ou desligamento do colaborador.

4.2.3.5. Também deverão ser compatíveis com soluções de gerenciamento corporativo, como Google Android Enterprise ou Apple Business Manager, viabilizando futura gestão remota por meio de solução MDM (Mobile Device Management).

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, procedimentos e periodicidade de execução dos serviços:

a) Entrega dos equipamentos (chips e aparelhos móveis) na Sede do CRM-MG, localizada na rua dos Timbiras, 1.200, bairro Boa Viagem, Belo Horizonte/MG – CEP 30.140-064, para configuração inicial pela equipe técnica da Contratante;

b) Disponibilização pela Contratada de plataforma de gestão corporativa de linhas móveis, acessível por navegador web, com controle de linhas, histórico de consumo, emissão de relatórios, rastreabilidade e demais funcionalidades definidas neste Termo de Referência;

TIM: O gerenciamento de dispositivos móveis — ou Mobile Device Management — é um tipo de software de segurança utilizado para monitorar, gerenciar e proteger os dispositivos móveis e até mesmo informações neles contidas.

Existem vários benefícios específicos, dentre eles:

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



- *Agilidade na comunicação;*
- *Distribuição de políticas de segurança em massa;*
- *Escalabilidade e flexibilidade;*
- *Eficiência na tomada de decisões;*

Esclarecemos que trabalhamos com o MDM da IBM, (IBM Maas360 Premier), onde entendemos então que Google Android Enterprise ou Apple Business Manager são referências não sendo obrigatório utilizar estes MDM.

Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 9:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“O entendimento da licitante está correto.

A menção às plataformas Google Android Enterprise e Apple Business Manager, constante do item 4.2.3.5 do Termo de Referência, tem caráter meramente exemplificativo, com o objetivo de indicar o tipo de compatibilidade esperada dos dispositivos fornecidos. Não se trata de exigência de adoção obrigatória dessas soluções específicas.

Desde a elaboração do edital, a Administração vem amadurecendo sua estratégia de gestão de dispositivos móveis e, atualmente, o CRM-MG pretende adotar o Microsoft Intune como solução de Mobile Device Management (MDM) para os aparelhos fornecidos em comodato. Trata-se de uma plataforma robusta e amplamente compatível com dispositivos Android e iOS, oferecendo os mesmos recursos esperados de segurança, controle remoto e aplicação de políticas corporativas.

Assim, serão aceitas outras soluções de MDM, como o IBM Maas360 Premier, desde que os dispositivos fornecidos sejam compatíveis com o Microsoft Intune ou com ferramentas equivalentes, que possibilitem:

- *Bloqueio remoto;*
- *Limpeza completa (wipe) dos dados;*
- *Controle de configurações e aplicações corporativas;*
- *Aplicação de políticas de segurança.*

A contratada deverá garantir que os equipamentos fornecidos permitam a integração com a solução MDM adotada pelo CRM-MG, independentemente da plataforma utilizada pela operadora para seu próprio gerenciamento interno”.

QUESTIONAMENTO 10:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.2.4. Plataforma de gestão e monitoramento:

4.2.4.1. Deverá ser disponibilizada uma plataforma online para gestão das linhas móveis, com visualização do consumo individual e consolidado, geração de relatórios por período, unidade/setor e tipo de serviço, aplicação de restrições por linha (como



bloqueio de roaming), e acompanhamento do histórico de trocas de chips e aparelhos. TIM: Algumas das características solicitadas são de Serviço de Valor Adicionado (SVA) que possuem um valor diferenciado de cobrança. Para isso solicitamos que os valores mensais deste serviço, possam ser adicionados ao valor total da proposta comercial.

Nossa solicitação será acatada?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 10:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“A solicitação da licitante não será acatada.

O item 4.2.4.1 do Termo de Referência define a plataforma de gestão e monitoramento como parte integrante da solução contratada, sendo considerada uma funcionalidade essencial e indissociável da prestação do serviço de telefonia móvel corporativa.

Dessa forma, a plataforma deverá ser disponibilizada sem cobrança adicional, já que os valores apresentados na proposta devem contemplar todos os recursos exigidos no Termo de Referência, inclusive os relacionados à gestão, controle e rastreabilidade das linhas e equipamentos.

A eventual caracterização de parte das funcionalidades como Serviço de Valor Adicionado (SVA) no âmbito da regulamentação setorial não altera a exigência contratual de que tais recursos estejam incluídos na proposta, conforme o modelo de solução integrada definido no edital.

Portanto, não será admitida a apresentação de valores separados ou adicionais para essa funcionalidade. A proposta deverá prever o fornecimento completo da plataforma conforme as especificações técnicas e operacionais estabelecidas no TR, sem custos extras à Administração”.

QUESTIONAMENTO 11:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.2.4.2. A plataforma deverá permitir exportação de relatórios em formatos abertos (CSV,XLSX), oferecer interface responsiva, intuitiva e com autenticação segura (preferencialmente com autenticação em dois fatores – 2FA), manter registro de logs de acesso e alterações administrativas, possibilitar a classificação das linhas por perfis de uso (administrativo, fiscalização, executivo).

TIM: Entendemos que a autenticação em dois fatores – 2FA para o acesso a plataforma é opcional.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 11:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



esclarecimentos:

“A exigência de autenticação em dois fatores (2FA), conforme redigido no item 4.2.4.2 do Termo de Referência, é preferencial e não obrigatória. O termo “preferencialmente” indica que a funcionalidade é altamente desejável do ponto de vista de segurança da informação e boas práticas de gestão, mas não condiciona a habilitação ou aceitação da proposta.

Entretanto, plataformas que ofertarem autenticação em dois fatores serão consideradas mais aderentes às diretrizes de segurança institucional do CRM-MG e poderão contribuir para uma gestão mais robusta e segura, especialmente no controle de acessos administrativos”.

QUESTIONAMENTO 12:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.2.5.1. O suporte técnico deverá ser prestado 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de canais multicanais (telefone, e-mail e portal web), com observância a níveis mínimos de serviço (SLA), incluindo atendimento a ocorrências críticas em até 4 (quatro) horas úteis e substituição de aparelhos e chips em até 3 (três) dias úteis.

4.6.1.3. Disponibilidade de atendimento técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, por meio de canais multicanais (telefone, e-mail e portal web); TIM: Esclarece-se que visando atender aos interesses da Administração é disponibilizado Atendimento 0800 especializado para tratativa demandas onde caso o cliente tenha entrado em contato via telefonema, o atendimento especializado entra em contato com o cliente para esclarecer o fechamento da demanda. Caso o cliente tenha entrado em contato via e-mail, o atendimento especializado comunica o encerramento do chamado com a tratativa via e-mail. Pelo exposto, solicitamos flexibilização das exigências para atendimento via central de relacionamento por telefone 0800 e e-mail. Nossa solicitação será acatada?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 12:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“A solicitação de flexibilização não será acatada.

Conforme estabelecido nos itens 4.2.5.1 e 4.6.1.3 do Termo de Referência, o serviço contratado deverá incluir atendimento técnico especializado 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de múltiplos canais simultâneos, incluindo telefone (linha 0800), e-mail e portal web.

Essa exigência visa garantir agilidade, acessibilidade e redundância nos meios de suporte, permitindo que diferentes perfis de usuários do CRM-MG possam acionar a contratada pelo canal mais adequado ao contexto da ocorrência — inclusive durante situações críticas, em que a imediata resposta por telefone pode ser essencial.

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



Além disso, a previsão de atendimento multicanal proporciona melhor rastreabilidade, controle de SLA e padronização das tratativas, o que é fundamental para uma gestão pública eficiente e auditável.

Dessa forma, a plataforma de atendimento deverá, obrigatoriamente, estar estruturada para oferecer suporte por telefone 0800, e-mail e portal web, de forma integrada e ativa, não sendo admitida a exclusividade ou preferência por um único canal”.

QUESTIONAMENTO 13:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.2.5.1. O suporte técnico deverá ser prestado 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de canais multicanais (telefone, e-mail e portal web), com observância a níveis mínimos de serviço (SLA), incluindo atendimento a ocorrências críticas em até 4 (quatro) horas úteis e substituição de aparelhos e chips em até 3 (três) dias úteis.

(...)

4.5. Requisitos de Manutenção

4.5.1. Devido às características da solução contratada, haverá necessidade de realização de manutenções corretivas e preventivas pela contratada, com o objetivo de garantir a continuidade dos serviços, a disponibilidade da solução e o bom funcionamento dos recursos disponibilizados.

4.5.2. A contratada deverá realizar, durante toda a vigência do contrato:

4.5.3. Manutenção corretiva, por meio da substituição de chips e aparelhos defeituosos ou danificados, e da correção de eventuais falhas na plataforma de gestão, observando os prazos máximos definidos nos níveis de serviço descritos neste Termo de Referência;

4.5.4. Manutenção preventiva, incluindo ações como monitoramento de desempenho da rede, atualizações periódicas dos dispositivos fornecidos em comodato, avaliação da cobertura e orientações proativas para evitar falhas operacionais.

4.12. Requisitos de Garantia e Manutenção

4.12.1. Todos os equipamentos fornecidos em regime de comodato deverão estar cobertos por garantia técnica integral durante toda a vigência do contrato, sendo de responsabilidade da contratada realizar a substituição dos aparelhos e chips com defeito, avariados ou inutilizados, sem custos adicionais, nos prazos estabelecidos neste Termo de Referência.

4.12.2. A manutenção corretiva deverá abranger, no mínimo, a substituição de dispositivos defeituosos ou inoperantes, observando os prazos definidos nos requisitos temporais e nos níveis de serviço constantes deste TR.

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1.1.2. Descrição detalhada dos métodos, rotinas, etapas, procedimentos e periodicidade de execução dos serviços:



a) *Entrega dos equipamentos (chips e aparelhos móveis) na Sede do CRM-MG, localizada na rua dos Timbiras, 1.200, bairro Boa Viagem, Belo Horizonte/MG – CEP 30.140-064, para configuração inicial pela equipe técnica da Contratante;*

b) *Disponibilização pela Contratada de plataforma de gestão corporativa de linhas móveis, acessível por navegador web, com controle de linhas, histórico de consumo, emissão de relatórios, rastreabilidade e demais funcionalidades definidas neste Termo de Referência;*

c) *Atendimento técnico pela Contratada, por meio de canais de suporte eletrônico e telefônico, disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, observando os prazos estabelecidos no Acordo de Nível de Serviço (SLA);*

d) *Substituição de chips e aparelhos defeituosos ou avariados no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da solicitação formal da Contratante;*

TIM: É válido esclarecer que a futura contratada analisa seus custos, em relação aos equipamentos que foram disponibilizados de forma gratuita no início da execução do contrato. Logo, tal estimativa não incluiu eventuais danos causados por uso indevido dos equipamentos ou por casos de perda, furto e roubo durante a prestação do serviço. Desta maneira, a prestação do serviço de telecomunicações tem o dever de observar o disposto no Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8078/1990), este que dispõe no seu artigo 12º o seguinte:

“ Art. 12. O fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador respondem, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos decorrentes de projeto, fabricação, construção, montagem, fórmulas, manipulação, apresentação ou acondicionamento de seus produtos, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua utilização e riscos.”

Neste sentido, entendemos que de acordo com a lei supramencionada, os problemas inerentes ao aparelho celular e ao modem fornecidos na contratação dos serviços são responsabilidade do fabricante, o produtor, o construtor, nacional ou estrangeiro, e o importador do produto. Voluntariamente, esta operadora se responsabiliza, sem ônus aos Contratantes, pelas trocas dos aparelhos que apresentarem defeitos de fábrica em até 7 dias a contar a partir do recebimento destes.

Caso sejam identificados defeitos nos equipamentos no prazo superior aos 7 dias, observado o prazo de garantia fornecido pelo fabricante, o comodatário como detentor da guarda do equipamento, deverá encaminhar o aparelho defeituoso à assistência técnica autorizada do fabricante, conforme contatos disponibilizados por esta operadora. Importante destacar que a garantia concedida de assistência técnica do fabricante não abrange os defeitos ocasionados pela utilização incorreta e quebra do equipamento e, os custos de reparo de aparelhos diagnosticados pela assistência técnica como decorrentes de mau uso serão de responsabilidade da Contratante.

Ainda, nos casos de solicitação de reposição de aparelhos por perda/roubo ou extravio e mau uso, a Contratante deverá restituir à TIM pelo valor pro rata do aparelho constante na Nota Fiscal. Desta forma, esta operadora solicita a nossa participação desta forma.

Nossa solicitação será aceita?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 13:

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“A solicitação da licitante não será acatada.

Conforme estabelecido nos itens 4.2.5.1, 4.5, 4.12 e 6.1.1.2 do Termo de Referência, a solução contratada envolve a prestação de serviço de telefonia móvel com fornecimento de aparelhos e chips em regime de comodato, com garantia técnica integral e cobertura de manutenção preventiva e corretiva durante toda a vigência contratual, sem custos adicionais para a Administração.

Esse modelo é comum em contratações públicas de soluções tecnológicas e segue o princípio da prestação integrada de serviço, no qual o risco técnico e operacional é assumido pela contratada, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

A Administração reconhece o disposto no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), mas ressalta que, no contexto da contratação pública, o CDC não se sobrepõe às cláusulas específicas do edital, que já definem as responsabilidades da contratada quanto à substituição de equipamentos defeituosos, avariados ou inutilizados, conforme regras expressas no TR.

Além disso:

- A exigência de substituição em até 3 dias úteis, conforme cláusulas 4.2.5.1 e 6.1.1.2(d), aplica-se a toda a vigência contratual, e não apenas aos primeiros 7 dias;*
- Situações como perda, furto ou roubo estão abarcadas pela política de comodato prevista no TR, sendo de responsabilidade da contratada realizar a substituição, sem repasse de custos à Administração.*

Portanto, não será admitida cláusula de ressarcimento pró-rata ou limitação temporal de garantia. A proposta deverá observar integralmente as condições estabelecidas no Termo de Referência, inclusive no que se refere à cobertura de manutenção, substituição e suporte técnico durante toda a execução do contrato”.

QUESTIONAMENTO 14:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.2.5.1. O suporte técnico deverá ser prestado 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de canais multicanais (telefone, e-mail e portal web), com observância a níveis mínimos de serviço (SLA), incluindo atendimento a ocorrências críticas em até 4 (quatro) horas úteis e substituição de aparelhos e chips em até 3 (três) dias úteis.

4.6.1.4. As solicitações de suporte deverão observar os seguintes prazos mínimos de atendimento, conforme os níveis de serviço especificados neste Termo de Referência:

a) Ocorrências críticas (ex: indisponibilidade total da solução): prazo de resposta de até 4 (quatro) horas úteis;

b) Ocorrências de média prioridade (ex: falhas pontuais): prazo de resposta de até 1 (um) dia útil;

c) Ocorrências de baixa prioridade (ex: dúvidas, consultas, ajustes não urgentes): prazo de resposta de até 3

(três) dias úteis.

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



TIM: Para que as exigências dos itens supracitados possam ser atendidas conforme os prazos regulamentados pela ANATEL, por meio da Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 que aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC a qual estabelece em seus artigos 8º e 9º que:

“Art. 8º As informações solicitadas pelo Consumidor devem ser prestadas imediatamente e suas reclamações resolvidas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis a partir do seu recebimento.

Art. 9º As solicitações de serviços que não puderem ser efetivadas de imediato devem ser efetivadas em, no máximo, 10 (dez) dias úteis a partir de seu recebimento”.

Solicitamos que os pedidos de informação recebidos no atendimento, que não possam ser respondidos ou efetivados de imediato, sejam respondidos em até 5 (cinco) dias úteis e que as solicitações de serviço que não possam ser efetivadas de imediato possam ser efetivadas em até 10 (dez) dias úteis da solicitação do órgão.

Nossa solicitação será acatada?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 14:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“Os prazos definidos nos itens 4.2.5.1 e 4.6.1.4 do Termo de Referência foram estabelecidos com base nas necessidades específicas da Administração Pública, considerando a natureza estratégica da comunicação móvel no âmbito institucional do CRM-MG, inclusive em unidades que operam com alta dependência da conectividade. A Resolução nº 632/2014 da ANATEL estabelece parâmetros mínimos aplicáveis ao atendimento de usuários finais no regime geral de consumo. Já no âmbito da contratação pública, sob a égide da Lei nº 14.133/2021, é facultado à Administração estabelecer critérios de desempenho mais exigentes, desde que tecnicamente justificados — o que ocorre neste caso.

Dessa forma:

- ✓ *Serão mantidos os prazos estabelecidos no TR:*
- ✓ *• 4 horas úteis para ocorrências críticas;*
- ✓ *• 1 dia útil para ocorrências de média prioridade;*
- ✓ *• 3 dias úteis para ocorrências de baixa prioridade.*
- ✓ *No entanto, eventuais restrições operacionais devidamente justificadas e documentadas poderão ser avaliadas pela Administração, desde que apresentadas na fase de proposta e não comprometam a continuidade e eficiência do serviço prestado.*

Esses prazos são compatíveis com o perfil corporativo da solução contratada e visam assegurar qualidade, previsibilidade e agilidade na prestação dos serviços.

QUESTIONAMENTO 15:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



4.6. Requisitos Temporais

4.6.1. A contratada deverá observar os seguintes prazos para a execução dos serviços, conforme estabelecido neste Termo de Referência:

4.6.1.1. Implantação da solução em até 30 (trinta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, incluindo a entrega dos chips e aparelhos móveis devidamente ativados e configurados para uso;

TIM: Como os equipamentos solicitados no Edital são de uma linha High Premium e possuem processos diferenciados de separação e logística. Para isso, solicitamos que o prazo de entrega seja estendido para até 60 (sessenta) dias, para que possam ser dirimidas possíveis falhas no cadastramento, identificação, separação e encaminhamento dos aparelhos e chips para a CONTRATANTE.

Nossa solicitação será acatada?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 15:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“A solicitação da licitante não será acatada.

O prazo de até 30 dias corridos para a implantação completa da solução — incluindo a entrega e ativação dos chips e aparelhos móveis — foi definido com base na necessidade de continuidade operacional do CRM-MG e na proximidade do encerramento do contrato vigente, sendo um dos elementos centrais da modelagem contratual.

Adicionalmente:

- O Termo de Referência não exige marca ou modelo específico de aparelhos, mas apenas requisitos mínimos de desempenho e segurança, o que preserva a liberdade da licitante na escolha de modelos compatíveis com os prazos estabelecidos.*
- A ampliação para 60 dias comprometeria a capacidade da Administração de assegurar a transição operacional entre contratos sem interrupção do serviço.*
- Licitantes que tiverem dificuldades logísticas específicas poderão, na fase de execução, apresentar plano de entrega escalonado, desde que respeitado o prazo máximo global de 30 dias.*

Portanto, a Administração manterá o prazo previsto no item 4.6.1.1 do Termo de Referência. Recomenda-se que os licitantes ajustem sua proposta considerando fornecedores, prazos de estoque e logística compatíveis com esse cronograma, conforme estratégia de participação no certame”.

QUESTIONAMENTO 15-2:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.9.3. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



Contratante.

4.20. Subcontratação

4.20.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual, sendo de responsabilidade integral da Contratada a execução dos serviços previstos neste Termo de Referência, incluindo o fornecimento dos equipamentos em regime de comodato, suporte técnico, manutenção, gestão da solução e demais atividades relacionadas.

TIM: É entendimento desta operadora que a contratação de empresas para a prestação de serviços de atividades acessórias e complementares, desde que isso não implique em transferência da prestação do serviço contratado, em perda de economicidade ou em detrimento de sua qualidade, não fere o item supracitado, tendo em vista que a responsabilidade de tal contratação é da operadora. Este tipo de atendimento através de parceiros possibilita a participação de um maior número de operadoras ao certame, visto que é possível ter parceiros com mais competência nas atividades complementares, agregando valor ao negócio trazendo mais benefícios ao contratante.

Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 15-2:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“O entendimento da licitante está parcialmente correto, com as seguintes observações: Conforme o item 4.20.1 do Termo de Referência, é vedada a subcontratação do objeto contratual, o que significa que a execução direta das obrigações principais do contrato — como o fornecimento dos aparelhos em comodato, a prestação de suporte técnico, a manutenção e a gestão da solução — deve permanecer sob a responsabilidade operacional e contratual da empresa contratada.

No entanto, atividades meramente acessórias ou operacionais de apoio logístico, desde que não representem a delegação de obrigações centrais do objeto, poderão ser realizadas por terceiros, desde que sob total responsabilidade da contratada, e desde que:

- Não impliquem delegação da responsabilidade técnica ou jurídica;*
- Não comprometam a qualidade, continuidade ou rastreabilidade da solução;*
- Não envolvam a prestação direta dos serviços finalísticos exigidos pela Administração.*

A Administração observará, na fase de execução contratual, se há compatibilidade entre as atividades delegadas e o escopo efetivamente contratado, zelando pela execução direta do objeto pela licitante vencedora e pela integridade do modelo de governança da contratação”.

QUESTIONAMENTO 16:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 -

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
4.9.4. A plataforma de gestão deverá possibilitar, sempre que necessário, integração via API RESTful ou tecnologia equivalente com os sistemas internos da Contratante, conforme critérios a serem estabelecidos pela área técnica.

TIM: Solicitamos que a integração com outras plataformas e sistemas internos da contratante seja opcional. O desenvolvimento de integrações com sistemas de TI não pertencentes a operadora ou seus parceiros, depende de investimentos e prazos que não são contemplados em projetos de menor porte financeiro e prazo contratual. Além disso, a construção de um projeto de integração de TI depende de flexibilização e cooperação de ambas as partes para a conclusão. Nossa solicitação será acatada?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 16:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“A solicitação da licitante é compreensível, e cabe esclarecer que a exigência prevista no item 4.9.4 do Termo de Referência não implica obrigação de desenvolvimento imediato de integração com sistemas internos do CRM-MG, tampouco exige customizações específicas não previstas na proposta comercial.

A redação adotada no TR busca apenas garantir que a plataforma de gestão fornecida seja tecnicamente compatível com integração via API RESTful ou tecnologia equivalente, caso essa necessidade venha a surgir durante a execução do contrato — por exemplo, para eventual compatibilidade com plataformas de gerenciamento de dispositivos móveis.

Portanto, será considerada suficiente a apresentação de solução tecnicamente preparada para integração futura, sem que isso represente aumento de custo ou obrigação de entrega no momento da implantação da solução”.

QUESTIONAMENTO 17:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.10.2.3. Acesso à plataforma de gestão de linhas móveis, com os perfis de acesso e permissões previamente definidos em conjunto com a equipe técnica do CRM-MG;
TIM: Sobre o Sistema de Gestão desta operadora, esclarecemos que o acesso se faz por meio do Portal do Gestor Web TIM, através de um browser conectado em tempo Real no portal de serviços da TIM que é identificado por usuário e senha. O sistema permite o cadastro de um usuário gestor/administrador do contrato autorizado a realizar as alterações em sistema onde através da consulta de Histórico de Alterações consegue visualizar as alterações, inclusões e exclusões realizadas na plataforma (LOG). Solicitamos a nossa participação desta forma.

Nossa solicitação será acatada?



RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 17:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“A solicitação da licitante poderá ser acatada, desde que atendidas as seguintes condições previstas no Termo de Referência:

O item 4.10.2.3 exige que o acesso à plataforma de gestão seja estruturado com perfis e permissões definidos em conjunto com a equipe técnica do CRM-MG, o que visa assegurar:

- *Segregação de funções;*
 - *Controle granular de permissões por tipo de usuário (ex: administrativo, técnico, fiscalização etc.);*
 - *Aderência à governança de TI da Administração Pública.*
- A proposta apresentada pela TIM, que contempla:*
- *Acesso via portal web;*
 - *Autenticação com usuário e senha;*
 - *Cadastro de gestor com funcionalidades administrativas;*
 - *Consulta a logs de alterações,*

Está tecnicamente alinhada com os requisitos mínimos exigidos, desde que a plataforma permita, quando solicitado, a criação de diferentes níveis de perfil (mesmo que inicialmente haja apenas um administrador principal) e que esses acessos possam ser ajustados em conformidade com a política de governança definida pela contratante.

Portanto, o modelo descrito pela TIM é compatível com o item 4.10.2.3, desde que haja flexibilidade para adequação de perfis e permissões conforme as diretrizes definidas durante a execução contratual”.

QUESTIONAMENTO 18:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.16.3. Os dispositivos fornecidos em regime de comodato deverão permitir a aplicação de mecanismos de segurança, tais como:

4.16.3.1. Bloqueio remoto;

4.16.3.2. Limpeza de dados (wipe) em caso de perda, roubo ou substituição dos aparelhos;

4.16.3.3. Autenticação por senha, biometria ou reconhecimento facial;

4.16.3.4. Criptografia dos dados armazenados localmente.

4.16.4. A plataforma de gestão de linhas móveis deverá dispor de:

4.16.4.1. Controle de acesso por perfil de usuário;

4.16.4.2. Registro de logs de acesso e alterações administrativas;

4.16.4.3. Funcionalidades de rastreabilidade e histórico de movimentações;

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



4.16.4.4. Preferencialmente, suporte a autenticação em dois fatores (2FA) para usuários administrativos.

TIM: Entendemos que a criptografia dos dados armazenados no Smartphone a ser disponibilizados em comodato serão de responsabilidade dos usuários a habilitação das ferramentas fornecidas pelos fabricantes.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 18:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“O entendimento da licitante está parcialmente correto, mas requer um esclarecimento:

O item 4.16.3.4 do Termo de Referência exige que os dispositivos fornecidos em comodato permitam a aplicação de criptografia local dos dados, o que significa que:

- *O aparelho deve ter suporte nativo à criptografia (como ocorre com Android e iOS nas versões atuais);*
- *A função de criptografia não pode estar desabilitada ou bloqueada por política do fabricante, da operadora ou da solução embarcada.*

No entanto, a responsabilidade pela ativação e configuração inicial dessas políticas de segurança — como bloqueio remoto, autenticação e criptografia — será definida no plano de implantação da solução, e poderá ser realizada:

- *Pela contratada, caso os aparelhos sejam entregues já configurados;*
 - *Ou pelo CRM-MG, caso deseje configurar os dispositivos via MDM ou manualmente.*
- Portanto, o dispositivo deve permitir a aplicação de criptografia e não impor qualquer limitação técnica à sua ativação. A responsabilidade prática pela habilitação poderá ser definida durante a execução contratual, conforme acordo operacional entre as partes.*

QUESTIONAMENTO 19:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.16.5. Em caso de incidentes de segurança da informação que possam comprometer os dados, comunicações ou dispositivos vinculados ao CRM-MG, a contratada deverá comunicar imediatamente o ocorrido, bem como apresentar plano de ação corretiva e medidas de mitigação.

TIM: Entendemos que são incidentes de segurança da informação dentro da rede da operadora, excluindo-se os eventos relacionados à segurança da informação por responsabilidade da contratante.

Está correto nosso entendimento?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 19:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente
Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“O entendimento da licitante está correto em sua essência, desde que observadas as seguintes premissas:

O item 4.16.5 do Termo de Referência estabelece que a contratada deve comunicar imediatamente qualquer incidente de segurança que possa comprometer os dados, comunicações ou dispositivos vinculados ao CRM-MG, bem como apresentar plano de ação corretiva e medidas de mitigação.

Essa obrigação está limitada aos ativos e serviços sob responsabilidade da contratada, o que inclui:

- *A infraestrutura da operadora utilizada para prestação do serviço (ex: rede móvel, sistema de gestão, autenticação, API etc.);*
- *Os dispositivos fornecidos em comodato (ex: falhas de segurança, adulterações, firmware, configurações de fábrica, etc.);*
- *Plataformas ou serviços complementares prestados sob sua gestão contratual.*

Por outro lado, incidentes decorrentes de falhas locais da infraestrutura interna do CRM-MG (ex: falha em Wi-Fi institucional, perda de dispositivos por negligência, ou uso inadequado por usuários internos) não recaem sob a responsabilidade direta da contratada.

Portanto, a contratada deverá:

- *Comunicar prontamente qualquer incidente sob seu domínio;*
- *Colaborar com a apuração de falhas, mesmo que externas;*
- *Não será responsabilizada por incidentes diretamente imputáveis à contratante”.*

QUESTIONAMENTO 20:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.9. Formas de Pagamento

6.9.1. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

O TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.12. Forma de pagamento

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

8.12.2. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.12.3. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

TIM: Relativo aos pagamentos entendemos que o pagamento também poderá ser

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



realizado através do código de barras contido na fatura. Esta forma de pagamento é amplamente conhecida e aprovada no setor de telecomunicações e possui entre as principais vantagens:

- *Conveniência: os códigos podem ser lidos por dispositivos eletrônicos o que torna o processo de pagamento rápido e simples.*

Segurança: as transações de pagamento via código de barras são altamente seguros e, possuem rastreabilidade o que é útil para o acompanhamento de despesas e garantia que os pagamentos foram efetuados e recebidos.

- *Integração: As empresas podem integrar seus sistemas de gestão de pagamento simplificando a administração de transações e registros contábeis.*

Nesse sentido, solicitamos que o pagamento via código de barras seja aceito como forma de pagamento das faturas referentes aos serviços descritos no objeto deste edital.

Nossa solicitação será acatada?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 20:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“A solicitação da licitante poderá ser acatada, desde que não haja prejuízo ao controle financeiro da Administração, e que sejam mantidas as condições legais e administrativas necessárias à execução da despesa pública.

O Termo de Referência estabelece como padrão o pagamento por ordem bancária (item 8.12), mas a aceitação de faturas com código de barras poderá ser viabilizada pela Administração, desde que:

- *O pagamento seja precedido de atesto pela fiscalização contratual;*
- *O código de barras esteja vinculado à mesma razão social e CNPJ;*
- *Haja conciliação plena da fatura com o objeto efetivamente medido, e sua compatibilidade com o empenho correspondente.*

A forma de pagamento adotada deverá sempre permitir rastreabilidade, vinculação ao empenho e conformidade com as normas de execução orçamentária e financeira da Administração Pública”.

QUESTIONAMENTO 21:

DO TERMO DE REFERÊNCIA 14.133/21 PREGÃO/CONCORRÊNCIA Nº SEI-14 - CRM- MG/PRE/CRMMG/PRE/DETIN, 8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.10.3. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a Nota Fiscal ou documento equivalente contém os seguintes elementos:

8.10.3.1. Prazo de validade;

8.10.3.2. Data de emissão;

8.10.3.3. Dados do contrato e do órgão contratante;

8.10.3.4. Período de execução do contrato a que se refere o faturamento;

8.10.3.5. Valor a pagar;

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



8.10.3.6. Eventual destaque de retenções tributárias aplicáveis.

TIM: As informações da fatura não pode divergir da norma contida na Resolução nº 632, de 7 de março de 2014 da ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações) - que aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal. Frisa-se que a licitação para serviços de telecomunicações, dentre os quais os de telefonia celular, possuem regência pela ANATEL, cuja normatização vincula o modo e os critérios da prestação do serviço, estando às operadoras subordinadas a tal regramento que determina as informações que deverão constar no documento de cobrança ao Consumidor.

Vale lembrar que toda documentação que compõem o Contrato Administrativo se encontrará à disposição da contratante, estando esta, por óbvio, ciente de todas as condições/cláusulas firmadas entre as partes.

Assim, solicitamos que as informações sejam flexibilizadas, devendo ser aceito o envio do documento de cobrança as Notas Fiscais/Faturas decorrentes dos serviços prestados de acordo com o padrão já enviado atualmente pelas operadoras de telefonia celular. Nossa solicitação será acatada?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 21:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“A solicitação da licitante poderá ser parcialmente acatada, com os seguintes esclarecimentos:

O item 8.10.3 do Termo de Referência estabelece os elementos mínimos que devem constar no documento fiscal apresentado para fins de liquidação da despesa, conforme práticas de controle da Administração Pública. Esses elementos têm como objetivo assegurar a vinculação da despesa ao contrato administrativo, a correta medição do serviço prestado, e a conformidade contábil e fiscal do pagamento.

Entretanto, reconhece-se que as faturas emitidas pelas operadoras de telefonia seguem padrões regulados pela ANATEL, em especial pela Resolução nº 632/2014, e que esses documentos possuem estrutura própria e já são aceitos por diversas entidades públicas.

Assim, será considerada aceitável a apresentação de fatura no modelo padronizado pelas operadoras, desde que:

- Contenha, de forma direta ou indireta (inclusive em anexo), as informações essenciais para a liquidação do serviço prestado, tais como: período de referência, valor total, identificação do contrato, data de emissão e CNPJ da contratada;*
- Esteja em nome do CNPJ e razão social constante no contrato administrativo;*
- Permita a verificação objetiva pela fiscalização do contrato, inclusive com a conciliação dos serviços prestados em conformidade com os valores pactuados.*

A Administração poderá solicitar complementação documental, caso alguma das informações exigidas no item 8.10.3 não esteja clara na fatura recebida”.

QUESTIONAMENTO 22:

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



9.3.5. Qualificação Técnica

9.3.5.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

9.3.5.2. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico

do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação;

Considerando a exigência constante no edital supracitado quanto à apresentação de declaração técnica relacionada ao conhecimento das condições locais e demais aspectos técnicos da contratação, solicitamos esclarecimento quanto à possibilidade de autorização para que tal declaração seja assinada pelo representante legal da empresa.

Tal medida visa garantir a celeridade e a conformidade documental, sem prejuízo da veracidade das informações prestadas, uma vez que o representante legal detém pleno conhecimento das condições da contratação e responde formalmente pela empresa.

Portanto, entendemos que a declaração solicitada, poderá ser assinado pelo representante legal.

Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 22:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“O entendimento da licitante está correto, conforme previsto no próprio Termo de Referência.

O item 9.3.5.1 exige a apresentação de declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações. Já o item 9.3.5.2 admite expressamente a substituição dessa declaração por uma manifestação formal assinada pelo responsável técnico.

Contudo, essa substituição não impede que o documento seja assinado pelo representante legal da empresa, desde que ele detenha poderes para representar a licitante formalmente perante a Administração Pública.

Portanto, a declaração de conhecimento das condições da contratação poderá ser assinada pelo representante legal da empresa, sem prejuízo de sua validade, desde que esteja devidamente identificado nos documentos de habilitação jurídica”.

QUESTIONAMENTO 23:

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E REGIME DE EXECUÇÃO

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



9.3.2. *Habilitação Jurídica*

9.3.2.9. *Autorização para prestação de serviços de telecomunicações, expedida pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, nos termos da legislação vigente, conforme exigido para a execução do objeto deste Termo de Referência;*

Entendemos que a apresentação, somente, da publicação no Diário Oficial da União (DOU) dos Extratos dos Termos de Autorizações celebrados entre a Anatel e a licitante, onde conste, autorização para prestação dos serviços elencados, ou até mesmo, da declaração emitida pela Anatel, atendem as exigências previstas no subitem elencado.

Nosso entendimento está correto?

RESPOSTA AO QUESTIONAMENTO 23:

O Departamento de Tecnologia da Informação do CRM-MG, setor técnico competente responsável pela elaboração do Termo de Referência, apresentou os seguintes esclarecimentos:

“O entendimento da licitante está correto, desde que os documentos apresentados comprovem de forma clara, objetiva e suficiente a autorização válida para prestação dos serviços exigidos no objeto da contratação.

O item 9.3.2.9 do Termo de Referência exige a apresentação de autorização expedida pela ANATEL, nos termos da legislação vigente. Essa exigência pode ser atendida mediante:

- *Extrato do Termo de Autorização publicado no DOU, que tenha validade e conteúdo compatível com o objeto contratado;*
- *Declaração emitida pela ANATEL, desde que contenha identificação da licitante, objeto da autorização e referência aos serviços autorizados compatíveis com os previstos no TR;*
- *Ou, alternativamente, cópia do próprio ato administrativo de autorização emitido pela ANATEL.*

Assim, documentos oficiais como publicações no DOU ou declarações formais da ANATEL serão aceitos como válidos, desde que permitam aferir com segurança a regularidade da autorização e sua aderência ao objeto do certame”.

II- DA CONCLUSÃO

Postas estas considerações, dá-se ciência ao peticionante do conteúdo deste expediente, com a publicação dele no site <https://www.crmmg.org.br/transparencia/licitacoes/> e no <https://www.gov.br/compras/pt-br> .

Por fim, ressalte-se que os termos do Edital do Pregão Eletrônico nº. 08/2025 mantêm-se inalterados.

Rua dos Timbiras, 1.200 – Boa Viagem – Belo Horizonte/ MG | Fone: (31) 3248-7700



Atenciosamente,

Belo Horizonte, 03 de junho de 2025.

**LÍVIA PINHEIRO DE AZEVEDO
PREGOEIRA**