

Questionamentos Edital

CONCORRÊNCIA PÚBLICA Nº 001/2013 – CEL-SIMOPUBLI

Processo Licitatório n.º 001/2013

alguns questionamentos em relação ao Edital:

vem muito respeitosamente apresentar

01) DÚVIDA REF. ITEM 2 DO APÊNDICE “I” DO ANEXO “I” - TERMO DE REFERÊNCIA.

O item 2 do Apêndice I (Manutenção e Assistência Técnica) ao Termo de Referência do edital refere-se ao **Modelo e Forma de Atendimento**, sendo que no item “b” traz os **Prazos de Atendimento por Nível de Severidade e Faixa Horária de atendimento**, assim descritos:

Prazos de atendimento (em horas) do sistema de suporte		
Nível de severidade	Faixa horária do atendimento	Prazo em horas para a solução do problema
0	A	3
0	B	6
1	A	4
1	B	7
2	A	5
2	B	10
3	A	12
3	B	18
4	A	24
4	B	30

Observe-se que os termos “atendimento” e “solução” em destaque no quadro acima. Os dois são utilizados no referido edital como se fossem sinônimos, quando de fato não o são, gerando dúvida quanto ao real sentido dos prazos estipulados.

Isto se deve ao fato de que, uma coisa é o prazo para a prestação do atendimento, incluindo-se neste o “tempo para diagnóstico” do problema e a definição de sua solução (qual o problema, o nível de severidade, e quanto tempo será necessário para saná-lo). Outra diferente é o prazo para solução em si do problema, a partir do início do atendimento.

Reitera-se que os níveis de severidade e prazos de atendimento desconsideram os critérios de “tempo de diagnóstico” e “complexidade do atendimento”, fundamentais para a definição não só do prazo, mas dos requisitos para a solução da demanda.

Como exemplo, pode-se prever situação em que o atendimento de “um” usuário pode acarretar a indisponibilidade do sistema para dezenas de outros usuários, simultaneamente, cujos acessos estejam funcionando perfeitamente. Neste caso, o critério para avaliação da solução deve considerar não exclusivamente o tempo/prazo, mas o **impacto do atendimento sobre outros possíveis usuários internos e/ou externos**.

É preciso sanar esta questão, estabelecendo-se uma terminologia única para o item 2, “b”, do Apêndice “I” (atendimento x solução).

02) DIVERGÊNCIAS NAS CONDIÇÕES DE APLICAÇÃO DE PENALIDADES PREVISTAS NO EDITAL E SEUS ANEXOS (APÊNDICES “G”, “K” DO TERMO DE REFERÊNCIA).

O Apêndice “G” do Termo de Referência estabelece os níveis mínimos de serviço e a “métrica de multa” a ser calculada para cada situação.

O Apêndice “K” do Termo de Referência estabelece quais serão as penalidades para a Contratada em caso de descumprimento das condições do edital.

Observa-se que as penalidades são aplicadas de formas diferentes nos dois apêndices para infrações de mesma natureza, senão vejamos:

Cláusula Décima Segunda do Contrato	Ocorrência	Apêndice “G”	Apêndice “K” e Contrato
II.b	Atraso no serviço executado, em relação ao prazo estipulado.	0,05% do valor do contrato, por dia de atraso . (parâmetros 1 ao 8 e 10, Preparação, Instalação, Configuração e Entrega). ... Multa de 3 vezes o valor unitário de manutenção por ônibus não incluído no sistema, por mês de atraso . (parâmetro 9, Preparação, Instalação, Configuração e	0,05% do valor do contrato.

		Entrega). ... Multa de 75% do valor unitário de manutenção mensal por ônibus, por dia de atraso . (parâmetro 9, Solicitações de Serviços).	
II.c	Recusa em executar o serviço , caracterizada em <u>10 dias após o vencimento</u> do prazo estipulado.		0,5% do valor do contrato.
II.d	Pela demora em corrigir falhas do serviço executado , a contar do <u>segundo dia da data da notificação</u> da rejeição.	Multa de m% do Valor do contrato, onde $m = h * (1,485 - 0,045 * p) / 81$, por horas de atraso. Iniciar a contagem a partir do chamado - Apêndice "I". (parâmetros 8, Manutenção e Assistência Técnica). ... Multa do percentual de horas sobre o valor da parcela do valor de manutenção mensal, onde $m = (q * v) * (h / H)$, aplicada quando o percentual de horas ao mês em que o sistema SIMOP ficou indisponível ou o desempenho prejudicou a operação ultrapassar 1%, mediante apuração mensal (parâmetro 10, Padrões de Qualidade). Apuração mensal. ... Multa do percentual de horas sobre o valor da parcela do valor de manutenção mensal referente ao veículo, onde: $m = v * (h / H)$, aplicada quando o percentual de horas ao mês em que o sistema EMBARCADO ficou indisponível ou o desempenho prejudicou a operação ultrapassar 1%, mediante apuração mensal (parâmetro 11, Padrões de Qualidade). Apuração mensal.	0,1% do valor do contrato, por dia decorrido.
II.e	Pela recusa em		0,5% do valor do contrato.

	corrigir falhas do serviço executado, entendendo-se como recusa o serviço não efetivado nos <u>cinco dias que se seguirem à data da rejeição.</u>		
--	---	--	--

Pelo quadro acima se pretende demonstrar que o edital possui inconsistências sérias no que se refere aos critérios de aplicação da penalidade de multa.

O **apêndice “K” e a minuta do contrato** (Anexo XIX) possuem os mesmos critérios, prevendo multas pontuais sobre o valor do contrato para atraso ou recusa no atendimento.

Já o **apêndice “G”** apresenta uma métrica diferenciada para diversas situações pontuais. Estas situações são elencadas em parâmetros e formas de medição dos níveis mínimos de serviço.

De uma forma geral, se observa que há critérios de aplicação das multas e valores distintos para o mesmo tipo de situação.

Note-se, por exemplo, que qualquer atraso durante a execução dos serviços, seja de preparação, instalação, configuração, entrega, manutenção e assistência técnica, se enquadram no item 4, II, “b”, do Apêndice “K” e item 12.4, II, “b”, da Cláusula Décima Segunda da minuta do Contrato, Anexo XIX.

Logo, os parâmetros estabelecidos no Apêndice “G” referem-se todos ao possível descumprimento dos prazos de atendimento dos serviços supra, sendo necessário fazer uma adequação entre estes e os critérios e valores diferenciados daqueles previstos no Apêndice “K” e contrato para a mesma situação.

Há no presente caso uma contradição a ser sanada entre os critérios de multas estabelecidos por atraso na execução dos serviços.

Ainda, o edital estabelece multas pontuais para as postergações e recusas de atendimento e rejeições de serviços, e cumulativamente ainda prevê multa por apuração mensal de indisponibilidade ou prejuízo da plena operação do SIMOP e do sistema embarcado (parâmetros 10 e 11 da página 2 do Apêndice G do edital).

Ora, se a contratada atrasar o atendimento e/ou solução dos problemas ou, simplesmente, deixar de cumprir quaisquer prazos estabelecidos no edital, estará sujeita à aplicação de penalidades, inclusive de multa.

Obviamente os atrasos, quando já sancionados, terão prejudicado o funcionamento do sistema, afetando o seu percentual de disponibilidade. **Assim, a apuração mensal de disponibilidade para controle dos padrões de qualidade não pode acarretar nova penalidade, pois isto acarretaria verdadeiro “bis in idem”.**

Resta claro que se a empresa contratada já fora penalizada pela mora no atendimento ou solução do problema ou execução do contrato, não pode ser novamente penalizada por ter este fato deixado o sistema inoperante e/ou indisponível, pois, assim, estaria sendo penalizada DUAS VEZES pelo mesmo fato ou circunstância!

Frente ao exposto, requer-se uma análise mais profunda sobre os critérios estabelecidos no edital e seus anexos sobre a aplicação de penalidades, corrigindo-se as contradições e excessos acima apontados, sob pena de gerar a nulidade do futuro processo de contratação.

03) DAS MULTAS EXCESSIVAS PREVISTAS NO EDITAL.

Além das contradições ora mencionadas, deve-se por oportuno indicar a Vossa Senhoria que os cálculos e as métricas de multa estabelecidos para **os parâmetros de Manutenção e Assistência Técnica no Apêndice “G”**, conduzem as multas a valores demasiadamente excessivos, sobretudo quando calculados sobre o “valor do Contrato”.

O **item 08** correspondente ao Nível de severidade e horário do atendimento prevê a aplicação da fórmula: $m=h*(1,485-0,045*p)/81$, onde “m” é o valor da multa, “h” a quantidade de horas de atraso, “p” o prazo em horas definido no apêndice “I”.

Tomando-se por base o exemplo trazido no rodapé da página 2 do Apêndice “G”, onde se prevê o atraso de apenas uma hora num caso com prazo de três horas para solução, chegou-se a uma multa de 0,01667% do valor do contrato.

Considerando-se o valor total estimado pelo CTM no Anexo III, de R\$ 53.702.152,89 (cinquenta e três milhões, setecentos e dois mil, cento e cinquenta e dois reais e oitenta e nove centavos) como base, **a multa de 0,01667% por apenas “uma hora de atraso” seria de R\$ 8.952,14 (oito mil novecentos e cinquenta e dois reais e quatorze centavos)**, ou seja, demasiadamente excessiva, por ser desproporcional ao prejuízo causado.

Sugere-se que haja uma escala gradativa de tolerância para aplicação de penalidades nos casos em que os prazos de execução do atendimento/solução sejam menores, como os que devam ser solucionados em menos de 12 (doze) horas.

Com isso, os atrasos de menor relevância poderiam ser avaliados à luz da razoabilidade e da proporcionalidade, tendo em vista que os prazos de atendimento/solução em 3, 4, 5, 6, 7, 10 e 12 horas previstos no Apêndice “I”, podem demandar minutos ou horas adicionais para solução, sem que se configure má-fé ou desídia da contratada.

O mesmo excesso de verificação no Apêndice "K", item 4, quando a multa a ser aplicada sobre atraso no serviço executado em relação ao prazo estipulado é de 0,05% do valor do contrato "por dia decorrido".

Neste caso, considerando o valor de referência do edital, o valor da multa diária seria de R\$ 26.851,07 (vinte e seis mil, oitocentos e cinquenta e um reais e sete centavos), valor demasiadamente excessivo!

O justo e razoável seria que o percentual fosse aplicado sobre o **VALOR MENSAL DE MANUTENÇÃO E SUPORTE**, conforme o mês em que se verifique a ocorrência da infração.

Este critério deve ser utilizado também para as multas previstas nas alíneas "c", "d" e "e" do Apêndice "I", onde constam percentuais de 0,5% e 0,1%, ou seja, aproximadamente **R\$ 268.500,00** (duzentos e sessenta e oito mil e quinhentos reais) e **R\$ 53.700,00** (cinquenta e três mil e setecentos reais) **diários**.

04) DO LIMITE APLICADO ÀS MULTAS – ITEM 27.10 DO EDITAL.

O item 27.10 do edital prevê que:

"27.10 As multas estabelecidas podem ser aplicadas isolada ou cumulativamente, ficando o seu total limitado a 10% (dez por cento) do valor contratado, sem prejuízo de perdas e danos cabíveis." (grifo nosso)

Considerando o valor estimado da contratação previsto no edital, o limite acima ficaria em **R\$ 5.370.215,00 (cinco milhões trezentos e setenta mil e duzentos e quinze reais)**.

Entende-se pelo disposto no item 27.10 que as penalidades dos Apêndices "G" e "K" poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente e que **a soma de todas as possíveis multas aplicadas** não poderá ser superior a 10% (dez por cento) do valor global do contrato.

Assim, se no decorrer do contrato de 60 (sessenta) meses forem aplicadas sanções à contratada, o total de multas não poderá atingir o limite acima, de dez por cento, sob pena de se contrariar o dispositivo editalício em questão e de se causar o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Visando sanar qualquer possível dúvida, requer-se que esta Administração ratifique esse entendimento.

05) DÚVIDA SOBRE REALIZAÇÃO DO FAT.

Analisando o edital, sobretudo dos Apêndices “C” e “F”, correspondentes às fases contratuais de implantação e de requisitos dos procedimentos básicos de testes, respectivamente, não foi possível identificar quando exatamente devem ser realizados os Testes de Aceitação de Fábrica (FAT).

Observe-se que o Apêndice “F”, no item 2.2, exige:

- *O Teste de Aceitação de Fábrica será realizado antes de qualquer instalação de hardware ou software em veículos do STPP/RMR, em servidores ou em desktops da CONTRATANTE.*

Para que se possa desenvolver adequadamente a Metodologia de Execução, é **necessário saber se os testes de aceitação de fábrica serão realizados antes ou depois do Piloto (quatro primeiros meses), e se deverão ser seguidos por outros testes, já que a etapa de testes não foi claramente apontada no ato convocatório.**

06) REQUERIMENTO.

Pela presente, requer-se a esclarecimentos que se fizerem necessários, para que os pontos controversos trazidos à análise sejam esclarecidos ou modificados pela CLE-SIMOPUBLI, sendo em eles, em suma, os que seguem:

- A. É preciso sanar esta questão, estabelecendo-se uma terminologia única para o item 2, “b”, do Apêndice “I” (atendimento x solução), sugerindo que seja utilizado o terminologia de atendimento;
- B. Os parâmetros estabelecidos no Apêndice “G” referem-se todos ao possível descumprimento dos prazos de atendimento dos serviços contratados, sendo necessário fazer uma adequação entre estes e os critérios e valores diferenciados daqueles previstos no Apêndice “K” e no contrato;
- C. Há uma contradição a ser sanada entre os critérios de multas estabelecidos por atraso na execução dos serviços. O edital estabelece multas pontuais para as postergações e recusas de atendimento e rejeições de serviços, e cumulativamente ainda prevê multa por apuração mensal de indisponibilidade ou prejuízo da plena operação do SIMOP e do sistema embarcado, podendo gerar *bis in idem*;
- D. Os cálculos e as métricas de multa estabelecidos para os parâmetros de Manutenção e Assistência Técnica no Apêndice “G” conduzem as multas a valores demasiadamente excessivos, sobretudo quando calculados sobre o “valor do Contrato”. Sugere-se que haja uma escala gradativa de tolerância para aplicação de penalidades nos casos em que os prazos de execução do atendimento/solução sejam menores, como os que devam ser solucionados em menos de 12 (doze) horas;
- E. Requer, por razoável, que o percentual das multas seja aplicado sobre o VALOR MENSAL DE MANUTENÇÃO E SUPORTE, conforme o mês em que se verifique a ocorrência da infração;

F. Entende-se que, se no decorrer do contrato de 60 (sessenta) meses forem aplicadas sanções à contratada, a soma total de multas aplicadas não poderá atingir o limite de 10% (dez por cento) do item 27.10 do edital, sob pena de se contrariar o dispositivo editalício em questão e de se causar o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato. Visando sanar qualquer possível dúvida, requer-se que esta Administração ratifique este entendimento;

G. Para que se possa desenvolver adequadamente a Metodologia de Execução, é necessário saber se os testes de aceitação de fábrica (FAT) serão realizados antes ou depois do Piloto (quatro primeiros meses), e se deverão ser seguidos por outros testes, já que a etapa de testes não foi claramente apontada no ato convocatório.

Por derradeiro, ressalta-se que as questões apontadas pela Requerente visam tão somente contribuir com a adequação do edital de licitação às exigências legais em vigor, garantindo-se a além da legalidade, a objetividade na análise da comissão e a isonomia entre as licitantes.