

CÂMARA MUNICIPAL DE SUMARÉ

Sumaré / SP

Travessa 1º Centenário, nº32, Centro, CEP13170-370

Rua Dom Barreto, °1294, Centro, CEP13170-004.

IDENTIFICAÇÃO DO PROJETO

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA E ELABORAÇÃO DE PROJETO BÁSICO DE REESTRUTURAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SUMARÉ.

PROCESSO AD: 381/2018

RESPONSÁVEL TÉCNICO

MATEKDATA TELECOMUNICAÇÕES

Responsável Técnico

Sandro Barsanti

Gerencia Técnica e Arquitetura de Projetos

barsanti@matekdata.com.br / 55 19 3743-5053 / 19 9 9230-3479



Sandro Barsanti
Gerente Técnico

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para fornecimento, instalação e suporte técnico de equipamento PABX do tipo CPCT (Central Privada de Comutação Telefônica) CPA-T (Controle por Programa Armazenado Temporal), destinados a **CAMARA MUNICIPAL DE SUMARÉ**, incluindo treinamento ao usuário, que contemple informações sobre os recursos, utilização das facilidades e manutenções básicas para o regular funcionamento dos aparelhos, em conformidade com o estabelecido neste Termo de Referência.

Todos os equipamentos deste fornecimento deverão ser novos e estar em produção atual pelo fabricante.

O equipamento, Objeto deste contrato será instalado na cidade de Sumaré, Trafessa 1º Centenário, nº32, Centro, CEP13170-370 atendendo aos ramais deste endereço e atendendo aos ramais IP instalados na Rua Dom Barreto, °1294, Centro, CEP13170-004.

2. CAPACIDADE INICIAL

030 portas para troncos digitais bidirecionais com sinalização R2 e ISDN (cartão E1);

008 portas para troncos analógicos bidirecionais;

064 portas para ramais analógicos;

040 licenças de ramais IPs – sinalização SIP;

005 licenças de troncos IP – sinalização SIP;

004 canais de interfaces celulares tecnologia 3G (permitir 04 ligações simultâneas);

001 softwares para telefonista – utilização em computador;

001 fone de cabeça ou telefone com fone de cabeça para uso da aplicação Telefonista;

001 sistemas de bilhetagem e tarifação com mínimo de 100 usuários licenciados.

001 computador Desktop para instalação das aplicações;

001 garantia on-site de 12 meses

3. CAPACIDADE FINAL

A CPCT deve:

3.1. Atingir a capacidade final de no mínimo 60 troncos digitais sinalização R2/CAS CCITT, 30 troncos IP sinalização SIP, 64 canais DSP para conversão de tecnologia IP para TDM, 128 ramais analógicos, 200 ramais IP tecnologia SIP.

3.2. Ser capaz de atingir sua capacidade final pelo simples acréscimo de módulos e cartões ou liberação de licenças, não sendo admitidas ampliações baseadas na substituição dos equipamentos inicialmente fornecidos e nem acoplamentos de várias centrais, ou seja, deve existir um único módulo central de processamento para sua capacidade inicial e final.

4. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO:

4.1. Descrição do Computador

4.1.1. Computador Desktop para utilização dos aplicativos deste fornecimento, sendo:

4.1.1.1. Software de Tarifação;

- 4.1.1.2. Software de Correio de voz;
- 4.1.1.3. Software de Telefonista;
- 4.1.1.4. Outras aplicações deste fornecimento;
- 4.1.2. Todos os softwares e sistema operacional deverão estar instalados e licenciados;
- 4.1.3. As características do computador deverão respeitar os pré-requisitos do sistema operacional utilizado adicionadas as características de cada aplicação a ser instalada e não podem ser inferiores a características descritas, sendo:
 - 4.1.3.1. Processador intel Core i5-4210U;
 - 4.1.3.2. Memória RAM de 8GB;
 - 4.1.3.3. Tela de 15 polegadas (LED);
 - 4.1.3.4. Teclado padrão em português (Brasil);
 - 4.1.3.5. Disco Rígido de 500G;
 - 4.1.3.6. Placa de rede 10/100/1000 Mbits/s
 - 4.1.3.7. Sistema Operacional Licenciado e compatível com os software fornecidos.

4.2. Normas

A CPCT-IP deve:

- 4.2.1. Ser compatível com os aparelhos IP existentes na Câmara de Sumaré de fabricação Grandstream, modelo série GXP14xx e GXP16xx.
- 4.2.2. Atender a resolução 242 da Anatel. Todas as características técnicas exigidas no projeto básico, tais como portas para troncos digitas (com sinalização R2 e ISDN) ramais analógicos e IP deverão ser comprovadas mediante certificado de homologação da Anatel, no anexo referente à conformidade. O certificado deverá ser apresentado apenas pelo vencedor no ato da assinatura do contrato, sob pena de desclassificação.
- 4.2.3. Obedecer ao que estabelece a Prática NBR 13083/1994 da ABNT, no que diz respeito às características funcionais básicas e às características técnico-operacionais.
- 4.2.4. A CPCT deverá possuir Certificado de Homologação emitido pela Anatel – Agência Nacional de Telecomunicações ou Ministério das Comunicações. O certificado deverá ser apresentado apenas pelo vencedor no ato da assinatura do contrato, sob pena de desclassificação.
- 4.2.5. Não serão aceitos equipamentos baseados em ASTERISK.
- 4.2.6. Não serão aceitos equipamentos que tenham seu hardware baseado em microcomputador PC.

- 4.2.7. Ser concebida para alocação em Rack de 19". Não serão aceitos equipamentos de piso ou parede adaptados. O fornecimento do Rack é de responsabilidade da contratante.
- 4.2.8. Ter capacidade de processamento de no mínimo 32 bits, ou seja, a Unidade Central de Processamento (CPU) deve possuir no mínimo um processador de 32 bits.
- 4.2.9. Não possuir em sua placa base (on-board), ramais analógicos e/ou digitais, troncos analógicos e/ou digitais, placa fonte de alimentação e/ou CPU, devendo estas ser independentes.
- 4.2.10. Ter arquitetura modular, observando-se o que se segue:
 - 4.2.10.1. A eventual inserção de um cartão ou módulo de periferia em um "slot" que não lhe seja o correspondente não deverá causar danos àqueles componentes ou à central.
 - 4.2.10.2. A inserção de um novo cartão ou módulo de periferia no equipamento deverá ser reconhecida automaticamente pelo sistema, não sendo necessária qualquer intervenção por software para informá-lo a respeito da existência do mesmo. O novo cartão ou módulo deverá assumir automaticamente as programações básicas para o seu funcionamento.
- 4.2.11. Estar equipado com no mínimo 1(uma) porta padrão Ethernet interna, que possibilitem o acesso e integração do sistema a uma rede local, mediante arquitetura TCP/IP e no mínimo 1(uma) porta ethernet que permita a conexão de sip-trunk para ativação com operadoras VoIP ou tronco IP;
 - 4.2.11.1. Mediante comando, a CPCT IP/CPA-T deverá reproduzir, através de interface de áudio de ramal, o endereço IP utilizado pela central.
- 4.2.12. O sistema deve estar equipado com todos os elementos necessários ao seu perfeito funcionamento (software, hardwares, cabos, conectores elétricos e de dados e outros materiais), permitindo acesso às redes públicas e privadas de telefonia, de acordo com as funcionalidades definidas nesse projeto.
- 4.2.13. A instalação do sistema deverá incluir o jumpeamento dos ramais dos blocos da central PABX deste fornecimento com os blocos e pares da rede interna existente. Todos os ramais deverão ser testados garantindo o funcionamento de todos até o aparelho do usuário.
- 4.2.14. Deverá ser fornecida documentação da distribuição dos ramais e jumpeamento ao termino dos serviços de instalação.
- 4.2.15. O desligamento da central existente e ativação do equipamento deste fornecimento deverá ocorrer em data e horário a ser definida pela equipe responsável da Câmara de Sumaré para que não afete os trabalhos da Câmara e atendimento aos clientes.
- 4.2.16. A instalação deverá manter o Rack organizado não sendo aceito adaptações ou passagem de cabos soltos pelo Rack. Todos os cabos e equipamentos deverão estar corretamente instaladas respeitando as boas práticas de mercado. Qualquer junção de cabos (emendas) deverá ser feita com utilização de material adequado, seja em blocos tipo M10, voice panel cat3 de 50 portas ou outros modelos padrão de mercado.

4.3. Bilhetagem

A CPCT-IP deve:

- 4.3.1. Possuir “Buffer Interno” com registro de até 5000 ligações para que em caso de falta de energia no servidor de tarifação, os dados referentes às ligações realizadas sejam armazenados.
- 4.3.2. Oferecer bilhetagem de chamadas entre os ramais da central.

4.4. Telefonia IP

A CPCT-IP deve:

- 4.4.1. Ser capaz de efetuar ligações IP-SIP sem a utilização de conversores externos.
- 4.4.2. Ser compatível com os Codecs G711A, G711U, G729A/B e T.38.
- 4.4.3. Permitir ramais IP em rede LAN, WAN ou internet.

4.5. Manutenção

A CPCT-IP deve:

- 4.5.1. Permitir a manutenção, diagnóstico e administração do sistema de forma remota ou local, através de rede TCP/IP com acesso através de web browser. O acesso só será permitido mediante uma senha para garantir a confiabilidade e a segurança do sistema.
- 4.5.2. Permitir a instalação de modem para que a programação/manutenção do sistema possa ser realizada remotamente via linha discada.

4.6. Facilidades de Sistema

A CPCT-IP deve:

- 4.6.1. Ser capaz de armazenar arquivos .WAV ou MP3 para uso como fonte de música de espera para chamadas retidas pelo operador.
- 4.6.2. Dispor de no mínimo de 04 programas de auto-atendimento e permitir o atendimento de até 8 canais (chamadas) simultâneos. Permitir a utilização de submenus.
- 4.6.3. O equipamento deverá ser capaz de sinalizar a existência de novas mensagens no correio de voz através de leds nos terminais IP, terminais digitais e telefones analógicos proprietários. Para os terminais analógicos sem led de sinalização, o equipamento deverá enviar uma sinalização sonora ao retirar o monofone do gancho.
- 4.6.4. Permitir conferência com até 8 usuários simultâneos.

- 4.6.5. Possibilitar ativação automática de serviço noturno, de modo que as chamadas externas encaminhadas à operadora, após o horário determinado, sejam automaticamente dirigidas a ramal ou grupos de ramais pré-determinados.
- 4.6.6. Permitir no mínimo 30 grupos de captura de chamadas distintos. Essa facilidade deverá ser acessível a todos os ramais da CPCT pertencentes a um mesmo grupo de captura.
- 4.6.7. Apresentar informações obrigatoriamente no idioma português, sempre que um usuário possuir telefone com “display”.
- 4.6.8. Limitar o tempo máximo (pré-programável em sistema) de conversação nas ligações externas originadas.
- 4.6.9. Possuir plano de numeração dos ramais flexível, composto por até 05 (cinco) dígitos.
- 4.6.10. Permitir mudança física de ramais analógicos através de programação, sem necessidade mudanças na rede (fiação).
- 4.6.11. Garantir sigilo absoluto nas comunicações através de seus circuitos. O sigilo inclui, mas não limita-se a, garantia de não ser possível intercalar uma chamada sem o respectivo aviso sonoro de quebra de sigilo.
- 4.6.12. Possibilitar a utilização de troncos analógicos bidirecionais, troncos executivos com numerações diferenciadas, tais que, chamadas a eles dirigidas sejam automaticamente encaminhadas a ramais específicos.

4.7. Facilidades de ramais

A CPCT-IP deve:

- 4.7.1. Possuir no mínimo 04 categorias para ramais:
 - 4.7.1.1. Recebe e origina chamadas somente para outros ramais.
 - 4.7.1.2. Recebe chamadas externas e origina chamadas somente para outros ramais, ou chamadas externas através de transferência.
 - 4.7.1.3. Recebe e origina chamadas externas, de acordo com políticas de permissão/restrrição.
 - 4.7.1.4. Recebe e origina quaisquer tipos de chamadas externas.
- 4.7.2. Oferecer no mínimo 16 diferentes políticas de permissões e restrições de chamadas.
- 4.7.3. Oferecer bloqueio de recebimento de ligações a cobrar programável para cada usuário de ramal do sistema.
- 4.7.4. Permitir a interligação automática entre ramais.
- 4.7.5. Permitir a interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço ou categoria.
- 4.7.6. Possuir transferência nas chamadas de entrada e saída.
- 4.7.7. Oferecer chamada de retorno automático para ligações ramal a ramal.

- 4.7.8. Permitir que qualquer ramal seja bloqueado e desbloqueado por senha pelo seu usuário para efeito de estabelecimento de chamadas externas.
- 4.7.9. Permitir discagem abreviada individual de modo que ramais especialmente habilitados possam efetuar chamadas locais, nacionais ou internacionais para até 10 (dez) assinantes, pela seleção de no máximo, 04 (dígito) dígitos.
- 4.7.10. Permitir a rediscagem automática do último número externo discado, sem depender de existência de tecla específica no terminal.
- 4.7.11. Possuir agenda de discagem abreviada comum com acesso a até 90 destinos.
- 4.7.12. Oferecer siga-me externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas.

5. SOFTWARES APLICATIVOS

5.1. Software Aplicativo que execute a função “Operadora” no computador e que atenda às seguintes características:

- 5.1.1. Compatível com sistema operacional Windows 7, 8 e 10 e instalado em microcomputador fornecido pela CONTRATADA;
- 5.1.2. Instalado no micro computador do usuário interligado pela rede de computadores utilizando protocolo de comunicação TCP-IP.
- 5.1.3. Funcionar de forma conjunta a um ramal analógico.
- 5.1.4. Permitir a utilização de monofone ou fone de cabeça.
- 5.1.5. Permitir reter a chamada de entrada para efetuar breves consultas e transferência.
- 5.1.6. Transbordo para outros grupos de telefonistas.
- 5.1.7. Visualização de todos os ramais e troncos, bem como seu estado: livre, ocupado, em retenção e chamando, permitindo atender as chamadas seletivamente.
- 5.1.8. Identificação em tempo real do tronco ou ramal com o qual um determinado ramal esteja em comunicação.
- 5.1.9. Intercalação de telefonista e desvio de ligações sobre ramal ocupado.
- 5.1.10. Registro do nome do usuário nos botões das posições de ramal.
- 5.1.11. Visualização da data, hora e tempo de duração da última ligação efetuada.
- 5.1.12. Ativação e desativação de desvios nos demais ramais do sistema.
- 5.1.13. Nunca estar ocupado para ligações internas e externas.
- 5.1.14. Uso compartilhado do computador com outros aplicativos (não requer computador dedicado).
- 5.1.15. Operação por múltiplos atendentes (não simultânea), cada um com seu respectivo login.

- 5.1.16. Deverá ser cotado fone de cabeça em ramal analógico em conjunto com o Terminal Virtual da Operadora.
- 5.1.17. O software de gerenciamento e configuração do sistema será instalado no mesmo computador que o Terminal Virtual da Operadora.

5.2. A CPCT IP deverá estar equipada com ferramentas de software de configuração e manutenção com as seguintes características mínimas:

- 5.2.1. Visualização das placas instaladas no equipamento.
- 5.2.2. Visualização do status das placas de tronco Digital.
- 5.2.3. Visualização da troca de sinalização quando utilização do protocolo R2.
- 5.2.4. Consulta de licenças disponíveis no equipamento.
- 5.2.5. Instalação de licenças no equipamento.
- 5.2.6. Consulta de versão de firmware atual.
- 5.2.7. Atualização de firmware.
- 5.2.8. Acesso remoto através de rede IP.
- 5.2.9. Obrigatoriamente em língua portuguesa.

5.3. SISTEMA DE BILHETAGEM E TARIFAÇÃO AUTOMÁTICA

- 5.3.1. Deve ser fornecido e instalado um sistema de bilhetagem e tarifação automática para CPCT CPA-T.
- 5.3.2. O sistema de tarifação deve ser compatível com sistema operacional Windows 7, 8 e 10 e será instalado em microcomputador fornecido pela CONTRATADA;
- 5.3.3. O sistema deverá estar reparado para funcionar conforme as regras da ANATEL;
- 5.3.4. A solução proposta deverá utilizar todos os planos publicados pelas operadoras na ANATEL;
- 5.3.5. Deverá simular os Custos de Ligações;
- 5.3.6. Deverá possuir Controle de Ligações Particulares;
- 5.3.7. O sistema de bilhetagem e tarifação automática deve proporcionar facilidade de operação por pessoas com formação básica em microinformática e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, sendo estes preferencialmente passíveis de conversão para arquivos de editores de texto e/ou planilhas de cálculo mais conhecidas dos usuários. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo.
- 5.3.8. Programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios.
 - 5.3.8.1. Número do assinante chamado (quando aplicável).
 - 5.3.8.2. Número do ramal que originou a chamada.
 - 5.3.8.3. Data da chamada.
 - 5.3.8.4. Hora da chamada.

- 5.3.8.5. Duração da chamada.
- 5.3.8.6. Custo da chamada.
- 5.3.8.7. Global detalhado por áreas registrando as ligações locais, DDD,DDI,celular e serviços
- 5.3.9. O sistema deve possibilitar as facilidades de bilhetagem de chamadas de entrada, de saída e internas (ramal-ramal).
- 5.3.10. Programa de controle de gastos através da atribuição de créditos e/ou tempo por ramal para se fazer ligações. Depois de atingido o limite de crédito programado ou por tempo de conversação, o sistema bloqueia o ramal e/ou alerta, através de um código de cores ou por e-mail, que o ramal ultrapassou o seu crédito ou tempo programado.
- 5.3.11. Deverá ser indicada a Descrição do “Hardware” necessário à implementação do sistema. O Hardware faz parte deste fornecimento (item 4.1)
- 5.3.12. O sistema deverá permitir agendamento de relatórios específicos que poderão ser impressos, salvos em disco e enviados por e-mail.
- 5.3.13. O sistema deverá permitir a emissão de relatórios através da web.
- 5.3.14. O Sistema deverá possuir relatório web conta com os seguintes relatórios:
 - 5.3.14.1. Chamadas realizadas;
 - 5.3.14.2. Chamadas recebidas;
 - 5.3.14.3. Chamadas recebidas e não atendidas;
 - 5.3.14.4. Chamadas recebidas ocupadas ou recusadas;
 - 5.3.14.5. Chamadas internas.
 - 5.3.14.6. Resumidos e detalhados (ramal, nível e centro de custo);
 - 5.3.14.7. Deve permitir Geração de relatórios nos formatos doc, xls e pdf;
 - 5.3.14.8. Deve permitir Relatório Ranking de Números mais discados;
 - 5.3.14.9. Deve permitir Relatório Ranking de Ramais mais utilizados;
- 5.3.15. O sistema deverá apresentar os seguintes gráficos;
 - 5.3.15.1. Evolução por Tipo de Ligação;
 - 5.3.15.2. Evolução Corporativo por Departamento;
 - 5.3.15.3. Para cada Estado ou Região a quantidade de ligações feitas e recebidas além do custo e a duração total;
 - 5.3.15.4. Deve permitir Gráfico de Tráfego Diário;
 - 5.3.15.5. Deve permitir Gráfico de Ocupação por Dia no Período;
 - 5.3.15.6. Deve permitir Gráfico de Ocupação por Hora no Período
- 5.3.16. O Sistema deverá apresentar os seguintes campos em sua interface administrativa:
 - 5.3.16.1. Protocolo;
 - 5.3.16.2. Índice de qualidade VoIP (Perda de pacotes);
 - 5.3.16.3. Índice de qualidade VoIP (Jitter);

- 5.3.16.4. Usuário;
- 5.3.16.5. Email do ramal;

5.3.17. O Sistema de Tarifação deverá possibilitar:

- 5.3.17.1. Envio de alarmes por e-mail, incluindo a opção de campo Usuário;
- 5.3.17.2. Possuir planos básico e alternativo de cada operadora fixo e os planos pós e pré-pago das operadoras móveis.
- 5.3.17.3. Possuir novo método de cálculo: Tarifa única.
- 5.3.17.4. Estar preparado para utilizar o nono dígito nos estados que já o utilizam e nos que serão implementados.
- 5.3.17.5. Deve permitir Cópia de segurança automática;
- 5.3.17.6. Permitir Atualização automática de tarifas pela Internet;
- 5.3.17.7. Possuir Alarme de coleta;
- 5.3.17.8. Possuir Módulo Importador de Cadastros padrão no sistema;

6. INTERFACE CELULAR;

- 6.1. O módulo celular deverá permitir a atualização de firmware via interface USB;
- 6.2. O módulo de comunicação 3G deverá operar nas tecnologias GPRS, EDGE, WCDMA, HSDPA, HSUPA e GSM.
- 6.3. O módulo celular deverá permitir operar entre -20°C a 55°C;
- 6.4. O módulo celular deverá operar entre 90 a 240 VAC ;
- 6.5. O módulo celular deverá possuir as seguintes funções:
 - 6.5.1. Identificador de chamadas DTMF.
 - 6.5.2. Tempo de discagem e controle.
 - 6.5.3. Fidelização de código de operadora.
 - 6.5.4. Ajuste do tempo de flash.
 - 6.5.5. Tempo de ligação programável.
 - 6.5.6. Funções para alteração do PIN.
 - 6.5.7. Call Back com agenda mínima de 300 números.
 - 6.5.8. Senha para programação.
 - 6.5.9. Hot Line - liga imediatamente para um número programado.
 - 6.5.10. Programação/configuração manual via aparelho telefônico ou PC via USB.
 - 6.5.11. Ocultamento do número do chip que está realizando a chamada.
 - 6.5.12. Ajuste de volume (transmissão/recepção) com ligação em andamento.
 - 6.5.13. Inversão de polaridade no atendimento e na desconexão.
 - 6.5.14. Possibilidade de inserção do CSP (Código de Seleção de Prestadora)
 - 6.5.15. Limpeza de programação e recuperação de senha
 - 6.5.16. A interface deverá ser homologada pela Anatel. O certificado deverá ser apresentado apenas pelo vencedor no ato da assinatura do contrato, sob pena de desclassificação.

ANEXO I - CONDIÇÕES GERAIS DA GARANTIA 12 MESES ON-SITE

1 – GARANTIA 12 MESES ON-SITE, Especificações Dos Equipamentos.

1.1 Objeto é a prestação de serviços de assistência e suporte técnico e corretivo, bem como de programação a serem realizadas pela CONTRATADA, nos termos das Condições Gerais da GARANTIA DE 12 MESES, o qual fica fazendo parte integrante do presente, como Anexo I, por empresa(s) por ela credenciada(s), através dos Centros de Suporte as Manutenções (C.S.M.) autorizados da CONTRATADA, nos equipamentos “hardware”, e programas software’, discriminados no item 1.1.2 abaixo por um período de 12 meses.

1.1.2 O serviço a ser prestado durante o período de garantia irá contém duas atividades básicas, discriminadas pontualmente no Anexo I.:

- a) Serviço de ASSISTÊNCIA A PROGRAMAÇÃO (alteração de programação);
- b) Serviço de ASSISTÊNCIA TÉCNICA CORRETIVA (manutenção corretiva);

1.2 – Sistema Telefônico com os seguintes Equipamentos instalados:

LOCALIDADE	DESCRIÇÃO
CÂMARA MUNICIPAL DE SUMARÉ	<p>Sistema PABX equipado com:</p> <ul style="list-style-type: none">064 Ramais analógicos040 Licenças de ramais SIP030 Troncos digitais sinalização R2/CAS008 Troncos analógicos bidirecionais032 Canais DSM (conversão de media IPxTMD)004 Interfaces celulares 3G001 Sistema de correio de voz para todos os ramais do sistema001 Sistema de atendimento automático com menu de opções001 Espera musical001 Software de Tarifação para 100 usuários001 Software de Telefonista para uso em Computador PC001 fone de cabeça ou telefone com fone de cabeça para uso da aplicação Telefonista; <p>Aparelhos Telefone IP de fabricação GRANDSTREAM existentes deverão ter suporte para configuração e dúvidas dos usuários.</p>

1.3. Os documentos abaixo relacionados, devidamente rubricados pelas Partes, integram e constituem parte inseparável do presente Contrato, prevalecendo, em caso de contradição, as disposições deste instrumento em relação às dos anexos, que obedecerão à seguinte ordem de prevalência:

2 – Prazo de Atendimento das Prestações de Serviços de Assistência Técnica e Suporte Técnico.

2.1 O Prazo para atendimento das solicitações do Objeto do Contrato será:

- a) Serviço de PROGRAMAÇÃO em até 16 (dezesesseis) horas uteis;
- b) Serviço de ASSISTÊNCIA TÉCNICA CORRETIVA (manutenção corretiva); em até 08 (oito) horas uteis;
- c) Serviço de ASSISTÊNCIA TÉCNICA CORRETIVA EMERGENCIAL em até 04 (quatro) horas uteis;

Cláusula 1 – Da GARANTIA ON-SITE CORRETIVA.

1.1- A GARANTIA ON-SITE CORRETIVA de que trata a cláusula primeira do Contrato, será realizada pela CONTRATADA, junto à CONTRATANTE através de intervenção **remota** ou **local** para os equipamentos deste fornecimento e suporte técnico aos aparelhos de telefone Grandstream existentes.

1.2- A intervenção **remota** visa verificar e tele-diagnosticar as funcionalidades do Sistema Telefônico no que se refere às classes de alarme; hardware e software; back-up; enlaces PCM; aplicativos; falhas relatadas pelo cliente, que podem ser sanadas remotamente por tele-manutenção. Visa a execução de programações para ajustes de facilidades de usuários, como troca de categoria de ramais, ajustes de grupos, cadastro de nome de usuários, alteração de rota de saída de ligações dentre outras programações de facilidades existentes nas centrais e que não necessitem de ampliação de licença, hardware ou desenvolvimento para sua ativação.

1.3- A intervenção local para assistência técnica preventiva será executada através de visita de técnico da CONTRATADA à CONTRATANTE conforme programação exclusiva da CONTRATADA. Estas ocorrerão sempre junto com visita para assistência técnica corretiva e possuem o objetivo de analisar o ambiente onde a central PABX esta instalada, as condições do sistema de energia e backup dos dados de telefonia do sistema.

1.4- A intervenção **local** será executada mediante solicitação da CONTRATANTE para remoção de falhas que, decorrentes do uso normal do Sistema Telefônico, não puderam ser sanadas por acesso remoto, para os equipamentos instalados no Estado de São Paulo. Após a solicitação da CONTRATANTE por email ou telefone, a CONTRATADA deverá executar o serviço de acordo com a tabela de SLA indicada no item 2.1 do Anexo I.

1.5- A critério da CONTRATADA, os serviços relativos à assistência técnica preventiva poderão ser executados simultaneamente por ocasião de uma visita de assistência técnica corretiva e/ou através de acesso remoto para execução de análise de alarmes e backup dos sistemas envolvidos.

1.6- As Situações Emergenciais poderão ser: O PABX não recebe e não origina chamadas internas e/ou externas, impossibilidade de transferência de chamadas externas a todos os ramais pela mesa operadora, paralisação de mais 50% (cinquenta por cento) dos ramais, troncos ou canais de comunicação do sistema.

Cláusula 2 – ASSISTÊNCIA A PROGRAMAÇÃO

2.1 – Alteração de Programação - A CONTRATANTE terá direito de solicitar à Contratada as mudanças de dados de telefonia (telemanutenção) de acordo com suas necessidades, não havendo estabelecido limite de solicitação por período.

2.1.1 A Alteração de Programação deverá ser realizada nos prazos de acordo com a tabela de SLA indicada no item 2.1 do Anexo I. (16 horas uteis)

2.2 - As visitas locais para assistência técnica a programação, corretiva ou preventiva aos equipamentos que fazem parte deste contrato não possuem limite.

Cláusula 3 – Dos Serviços Adicionais

São considerados como serviços adicionais a este contrato, e serão cobrados pela CONTRATADA, separadamente mediante prévio acordo entre as partes aqueles relativos a serviços de assistência e suporte técnico decorrentes de:

3.1 - Atualizações Técnicas do Sistema – As atualizações e adições de “hardware” e “Software” que ocorrerem no SISTEMA para incorporar novas funções e facilidades, serão tratadas como PROJETO e não fazem parte do escopo deste contrato.

3.2 – Reparos causados pelo descaso da CONTRATANTE no cumprimento da Cláusula 5.2.1 deste Contrato.

3.3 – Negligências, imprudências, imperícias e uso inadequado do SISTEMA pela CONTRATANTE, incluindo o uso do mesmo SISTEMA para fins diferentes daqueles para o qual foi projetado.

3.4 -Danos causados por roubo, incêndio, sabotagem, outros casos fortuitos e/ou de força maior, ou ainda, por serviços realizados por terceiros de forma errônea.

3.5 – Mudanças de engenharia e/ou interconexão ao SISTEMA de equipamentos, acessórios e periféricos que não tenham sido especificados ou recomendados pela CONTRATADA.

3.6 – Ampliações, reduções, mudanças E modificações do SISTEMA, inclusive mudança do local onde se encontra atualmente instalado, conforme discriminado neste instrumento de contrato, e aquelas relativas a incorporação ou substituição de “HARDWARE” no SISTEMA para manter sua compatibilidade com a evolução do “SOFTWARE” e assegurar a assistência e suporte técnico da CONTRATADA.

3.7 – Defeitos originados pelas conexões com os provedores externos. Entende -se por provedores externos as operadoras de telefonia fixa e móvel. Caso a falha seja diagnosticada através de intervenção remota sendo como defeito do provedor (Operadora) e por solicitação do provedor seja exigida a presença da Contratada.

3.8 – Rede interna e externa em más condições e tráfego de comunicação sub-dimensionado. Entende-se por rede interna e externa o cabeamento utilização para funcionamento dos ramais. Este cabeamento é responsável por levar o ramal da sala da central PABX até a mesa

do usuário. Em caso de ramal apresente defeito (ruído, ficar mudo), a CONTRATANTE deverá efetuar verificação prévia da fiação para garantir que a falha do ramal não está sendo ocasionada pela rede interna ou externa.

3.9 – Os serviços de assistência técnica na rede (fios e cabos de interligação) em outros equipamentos e acessórios não especificados na Cláusula I do Objeto deste contrato, são considerados como serviços adicionais.