

CÂMARA
MUNICIPAL



A VOZ DA CIDADANIA

BH

CATÁLOGO DE ESPECIFICAÇÃO DE ITENS



PREGÃO ELETRÔNICO 30/2022

ESPECIFICAÇÃO DOS ITENS



O que será contratado?

Nessa licitação nós iremos contratar **empresa especializada** para prestar serviços de **manutenção preventiva e corretiva** em **equipamentos e softwares** do **sistema de telefonia** da CMBH.

Como serão contratados os serviços?

Os serviços serão prestados **mensalmente** e iremos contratá-los pelo período de **24 meses**.

Em quais equipamentos serão feitas as manutenções?

As manutenções serão feitas em nossos **equipamentos de telefonia**. Faremos manutenções **preventivas** e manutenções **corretivas**.

Abaixo você confere todos os detalhes de quais equipamentos temos e quais as quantidades deles.



A nossa central telefônica é do tipo **CPCT (TDM/IP)**, da marca **Mitel** (antiga Aastra/Ericsson), modelo **TSW** para **MX-ONE TSE**, da versão **4.1**.

A central possui os seguintes componentes:

800 Portas para ramais analógicos

200 Portas para ramais digitais

60 Troncos digitais - ISDN

150 Troncos analógicos

30 Troncos para gateway

197 Ramais virtuais

64 Licenças softphone

2 Portas 10/100 base T para conexão ethernet TCP/IP

1 Gateway GSM 32 canais interface celular (Hypermedia)

Interface para entrada externa de música de espera

8 Canais de comunicação IP

1 Sistema de tarifação (gerenciador GTC)

2 Aparelhos analógicos com display

São **80** aparelhos analógicos com display. O modelo deles é **Aastra 7147 A**.



Esse é o modelo!

3 Consoles com 16 teclas

São **55** consoles com 16 **teclas de função**. O modelo deles é **Key Panel DBY 419**.



Esse é o modelo!

4 Aparelhos digitais

São **160** aparelhos digitais. O modelo deles é **Aastra dialog 4222**.



Esse é o modelo!

5 Aparelho digital telefonista

Temos **um** aparelho digital com a **função** de **mesa da telefonista**. O modelo dele é **Aastra 4224**.



Esse é o modelo!

6 Placa tronco E1 2Mbps

São **4 placas tronco E1**, de **2 Mbps** ISDN, com **210 acessos** troncos digitais bidirecionais **DDR**.

7 Banco de 90 Ah

Temos um **banco** de **90 Ah** - ampéres, de **48 V**, composto de 4 baterias.

8 Retificador

Trata-se de um **retificador** com sistema de suprimento de energia elétrica.

9 Portas para ramais

São 24 portas para ramais com tecnologia IP.

10 Mensagens khomp

Temos também **mensagens unificadas khomp**, para caixa postal e fax.

11 Material para ligação da CPCT

Também serão feitas manutenções em **todo** o material para ligação da **CPCT** (TDM/IP) até o **DG** (quadro de distribuição geral). O que inclui os **cabos** e **conectores**.

Quais são os critérios das manutenções?

Durante toda a vigência do contrato o sistema de telefonia deverá operar **ininterruptamente** durante **24 horas** por dia, **todos** os dias da semana.

Isso **inclui** os **finais de semana** e os **feriados**.



**Monitoramento 24x7x365
e atendimento on-site**

Deverão ser realizadas manutenções **preventivas** e **corretivas**.

Incluem-se nas manutenções:

- **Substituição** de peças, placas, componentes e aparelhos digitais;
- **Inspeções**;
- **Testes e ajustes**;
- **Atualizações** de softwares da central, tarifador e componentes.

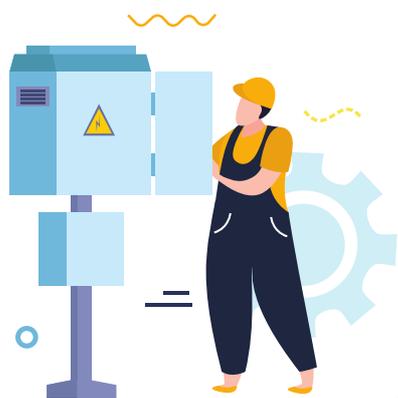
O que são serviços de manutenção?

São os serviços a serem realizados nos **diversos equipamentos e softwares** que citamos aqui para garantir que eles estejam **operacionais** e com a **máxima disponibilidade de uso**.

Esses serviços são realizados por meio de **verificações** e **correções** de falhas e, também, de **ajustes** em suas programações.

O objetivo é **manter** e, se for o caso, **reestabelecer** as **condições ideais de funcionamento** dos equipamentos e softwares para que respondam **adequadamente** às necessidades dos usuários e, ainda, às recomendações do fabricante.

Serviços de manutenção



Verificações

Ajustes

Correção de falhas



Manter ou reestabelecer condições ideais de funcionamento



Manutenção preventiva



Visitas periódicas

O técnico especializado deverá fazer visitas **mensais** à CMBH para vistoriar os equipamentos e os sistemas. Dessa maneira, será possível reduzir a probabilidade de falhas e defeitos, para diminuir a incidência de manutenção corretiva.

Inspeção

Deverá ser realizada uma inspeção visual e funcional, identificando e realizando os ajustes, as correções de defeitos, a limpeza e lubrificação e, ainda, os testes e as regulagens. Também deve ser feita a montagem e a desmontagem dos equipamentos.

Intervalo de realização

O intervalo **mínimo** de realização deve ser de **20 dias** e o **máximo** deverá ser de **40 dias**. Ambos devem ser contados da **última** visita técnica de manutenção preventiva.

Atenção!



O técnico deve prestar todas as informações e orientações técnicas em relação aos aparelhos e aos sistemas.

Fica a dica!

Quando estiverem realizando manutenção corretiva no local, a manutenção preventiva poderá ser feita na mesma ocasião.





Manutenção corretiva



Chamado

Havendo necessidade, a CMBH irá fazer um **chamado** para que seja feita a **correção** de falhas e defeitos nos equipamentos e sistemas. **Não** há **limite** para o número de atendimentos, é sempre conforme a **necessidade** e a **demanda**.

Correção

As correções poderão ser feitas por meio de **ajustes**, **substituição** ou **reparo** de peças e componentes defeituosos e, ainda, reprogramações ou outras medidas que garantam **perfeitas condições de funcionamento**.

Substituição de peças

Caso haja a necessidade de **substituição de peças**, a empresa deverá providenciar uma peça de substituição **provisória** até que seja realizada a substituição **definitiva** ou o conserto da peça defeituosa. **Fique atento**, o fornecimento da(s) peça(s) é de responsabilidade da **empresa** e não da CMBH. Essa regra também vale para **equipamentos**.

Casos em que é necessária a substituição de peças

Dano irremediável

Excesso de defeitos



Peça com **03** solicitações de manutenção corretiva em um período de **30** dias.

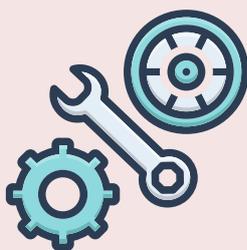
Atenção!



O fornecimento e substituição de peças com **desgaste** provocado por **uso normal** do equipamento é de responsabilidade da **empresa**, sem gerar ônus para a CMBH.

Inclui todos os componentes do PABX

Casos em que a substituição ficará por conta da CMBH



- Roubo;
- Incêndio;
- Inundação;
- Queda de raios;
- Sabotagem;
- Outros casos fortuitos ou de força maior;
- Uso ou manejo inadequado;
- Interferência de terceiros estranhos à empresa;
- Final de vida útil das baterias

A **retirada** de componentes da Central ou de outros equipamentos para manutenção **fora** da CMBH **somente** poderá ser feita com **autorização formal**.

Ao retirar, a empresa se **responsabiliza** pela **remoção**, pelo **adequado acondicionamento** e pela **devolução** ao local adequado.



As **despesas operacionais** decorrentes das situações acima ficarão por conta da **empresa**, **sem ônus para a CMBH**.

Estoque de peças



A empresa deverá manter um **estoque** de **peças** e **equipamentos** sobressalentes em **BH** ou em cidades limítrofes, para substituição **definitiva** ou **provisória**.

As peças deverão ter **equivalência tecnológica** aos equipamentos e peças da CMBH.

Não serão aceitos materiais de reposição **improvisados** ou peças **adaptadas** em substituição às especificadas pelo fabricante.

Quais são os níveis de serviços em relação ao prazo de atendimento?

Após a abertura do chamado e da Ordem de Serviço, a empresa deverá observar os seguintes níveis:

Prazo de atendimento **NORMAL**

Hipótese

Anomalia do sistema que não ocasione qualquer tipo de paralisação do mesmo. Também para os casos em que for necessário realizar programações de funcionalidades na Central Telefônica.

Prazo

Até 24 horas após o chamado, considerando-se o período de segunda a sexta-feira, de 08:00 às 19:00 horas.

Prazo de atendimento EMERGENCIAL

Hipótese

Falha de componentes ou módulos isolados que não resultem em restrições substanciais ou em indisponibilidade do sistema.

Prazo

Até 12 horas após o chamado, considerando-se o período de segunda a sexta-feira, de 08:00 as 19:00 horas.

Prazo de atendimento URGENTE

Hipótese

Anomalia que compromete seriamente o sistema, tais como:

- Central Telefônica que não recebe e não origina chamadas internas e/ou externas;
- Paralisação de um ou mais módulos de interface de linha (LIM);
- Paralisação de mais de 50% dos ramais ou troncos;
- Impossibilidade de transferência de chamadas externas a todos os ramais pela mesa da telefonista.

Prazo

Até 4 horas após o chamado, considerando-se o período de segunda à domingo, de 00:00 às 24:00 horas, incluindo feriados.



Esses três níveis representam o **período máximo** de tempo que ✨ a empresa terá para o **deslocamento** do técnico, o **diagnóstico** e a **solução** do problema ○

E se a empresa precisar de mais prazo?

Nesse caso, a empresa deverá apresentar um **pedido formal** indicando o **prazo** que considera necessário. O pedido deverá ser **acompanhado** de **motivação técnica** e da **documentação comprobatória**, caso haja.

A **CMBH** irá analisar o pedido e **decidirá** se será concedida a prorrogação.

Como serão abertos os chamados?

Os chamados técnicos serão abertos por meio do **Serviço de Atendimento a Clientes - SAC**, da empresa.

Para isso, a **empresa** deverá disponibilizar um **número telefônico** para o horário comercial e, se houver diferença, um número para atendimento fora do horário comercial.

Também deverá ser disponibilizado um endereço de **e-mail** e um **canal na web** com acompanhamento do chamado com o nível do serviço.



Número de telefone

E-mail

Canal na web

Horário comercial e não comercial

De quem é a responsabilidade pelas despesas?

As **despesas** com peças, componentes, equipamentos, deslocamentos e hospedagem de técnicos, fretes, tributos, seguros e quaisquer outras decorrentes dos serviços de manutenção serão de **responsabilidade** da **empresa contratada**.

Haverá necessidade de comprovação de técnico certificado?

Sim. A empresa deverá comprovar que possui em seus quadros funcionais **pelo menos um** técnico **certificado** pela fabricante **Mitel** (antiga Aastra/Ericsson) para a manutenção em **central telefônica** do tipo **Aastra MX One**, versão operacional **4.1** ou superior.

A comprovação será feita em até **5 dias úteis** após a assinatura do contrato e será condição para a emissão da Ordem de início de prestação de serviços.

A empresa deverá encaminhar a documentação comprobatória para a Divisão de Gestão Administrativa (**DIVGEA**) pessoalmente ou por e-mail, conforme especificado abaixo.

5 dias úteis

E-mail:



Deverá ser encaminhado um e-mail com toda a documentação anexada para a DIVGEA, no endereço eletrônico:

DIVGEA@CMBH.MG.GOV.BR

Presencialmente:



A empresa irá **trazer** os **documentos** até nós no Protocolo Geral da CMBH no seguinte endereço:

Av. dos Andradas, 3.100, bairro Santa Efigênia

Preciso de atestado de capacidade técnica?

Sim. A empresa deverá apresentar **atestado de capacidade técnica** e o **registro** da empresa na licitação, conforme especificado abaixo.



Atestado de capacidade técnica

Emitido por pessoa jurídica de **direito público** ou **privado** comprovando que a empresa prestou ou presta, **satisfatoriamente** e pelo período mínimo de **12 meses**, serviços de **manutenção preventiva e corretiva** em **Central telefônica** do tipo **CPCT Mitel** (Ericsson/Aastra) TSW para **MX One versão 4.1** ou superior, com, no mínimo, **500** (quinhentas) portas quando contabilizados ramais e troncos.

Deverá conter no atestado a **identificação do emitente**, com nome, endereço e telefone ou e-mail para contato. Também deverá conter o **período** que o serviço foi prestado.

Será **permitido** o **somatório** para comprovação do período mínimo de 12 meses, **desde** que se refiram a períodos sucessivos mas **não concomitantes**.



Registro da empresa

Registro da empresa no Conselho Regional de Engenharia e Agronomia - **CREA**, da região em que se situa a sua **sede ou filial**, contendo o nome do respectivo **Responsável Técnico**.

Haverá possibilidade de prorrogação?

Sim. A vigência prevista dessa contratação é de **24 meses**. Por se tratar de **serviço contínuo**, poderá ser **prorrogada** por até **60 meses**.



Esse é o catálogo de especificação de itens desse pregão.

Dúvidas remanescentes poderão ser sanadas através de formulação de **pedido de esclarecimento**, por e-mail ou no nosso portal.

CPL@CMBH.MG.GOV.BR

WWW.CMBH.MG.GOV.BR

Desejamos **boa sorte!**

**Comissão Permanente de Licitação
(CPL)**