



## TERMO DE REFERÊNCIA

Codificação  
**TR-SEMES**

TR número

09/2018

### 1 - ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços contínuos de suporte técnico com manutenção preventiva e corretiva da Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT) instalada no Edifício Anexo I do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, qual seja: marca e modelo Dígitro NGC Evolution E (nº de série 00565635), conforme descrito no item seguinte.

1.2. Descrição do equipamento objeto da manutenção:

Hardware:

- CPCT Dígitro NGC Evolution E - Nº de Série 00565635 - OP 816/2011;
- 1 Interface de Música Externa (Ocupa uma posição de ramal);
- 1 Microcomputador - Servidor Dígitro - T6;
- 400 Ramais Analógicos;
- 16 Troncos Analógicos (Sinalização Padrão Telebrás - Tipo 5);
- 90 Troncos Digitais;
- 1 No-break Premium de 1500VA e banco com 4 baterias.

Software:

- 1 Habilitação do EasyCall Visor Desktop;
- 1 Aplicação PABX;
- 1 Dualidade de Processamento;
- 6 Habilitações de EasyCall Agent;
- 1 Habilitação do EasyCall Visor;
- 6 Habilitações de dispositivos PA EasyCall;
- 400 Habilitações de pré-pago para ramais/contas;
- 1 Identificador de Chamadas;
- 1 Licença de Software PABX - Configuração;
- 1 Licença do software Fixação de Operadora (máx. 10 destinos);
- 1 Licença para PABX - Operação;
- 1 Licença para PABX - Operação Adicional;
- 1 Módulo de Bilhetes;
- 1 Operação Remota;
- 1 Recepcionista Digital (5 opções de 1 nível);
- 1 Sistema Operacional;
- 1 Software de Tarifação e Análise de Bilhetes - Tarifone WEB;
- 150 Troncos Digitais para interligação com ER;
- 60 Troncos Digitais para interligação interna.

1.3. Local onde o equipamento está instalado:

Tribunal Regional Eleitoral de Goiás.  
Edifício Anexo I do TRE-GO - Praça Cívica, nº 300, Centro - Goiânia-GO.

### 2 - JUSTIFICATIVA

O serviço aqui descrito se justifica diante da necessidade de continuidade dos serviços de telecomunicações no âmbito do TRE-GO.



## TERMO DE REFERÊNCIA

Codificação  
**TR-SEMES**

### 3 - META A SER ALCANÇADA

Conferir continuidade e correto funcionamento ao sistema de telecomunicações do TRE-GO.

### 4 - CONDIÇÕES PARA CONTRATAÇÃO

#### 4.1. QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA

As proponentes deverão apresentar Atestado de Capacidade Técnica de manutenção em equipamento com a seguinte configuração mínima:

- CPCT Dígitro (qualquer modelo) equipada com, no mínimo: 60 troncos digitais, 8 troncos analógicos e 300 ramais analógicos.

#### 4.2. VIGÊNCIA DO CONTRATO

O contrato objeto deste Termo de Referência deverá ter vigência de um ano a partir da data de sua assinatura, sendo prorrogável por até 60 meses, nos termos do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

### 5 - GARANTIAS CONTRATUAIS

Não se aplica.

### 6 - CONDIÇÕES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.1. Os serviços de manutenção da CPCT devem ser prestados presencialmente ou remotamente.

6.2. No caso de manutenção presencial, essa será prestada no local de instalação da CPCT, descrito no item 1.3.

6.3. Os serviços deverão ser prestados nos seguintes dias e horários: de segunda a sexta-feira, das 11h00 às 19h00.

6.4. Nos fins de semana em que ocorrerem eleições (primeiro e último domingos de outubro), o serviço deverá estar disponível desde as 8h00 do sábado até as 24h00 do domingo.

6.5. A Contratada deve possuir ponto de acesso (número telefônico) para registro de incidentes com a CPCT. Este acesso deverá estar disponível ainda para esclarecimentos de dúvidas e realização de apoio nas operações do Contratante.



## **7 - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

7.1. Para manutenção preventiva, a Contratada deve verificar as condições de funcionamento da Central Telefônica. Essa verificação seguirá as seguintes premissas:

7.1.1. Devem ser realizados testes periódicos para identificação do nível de conservação do sistema em uso.

7.1.2. A realização desses testes ocorrerá a cada três meses, sempre acompanhada por servidor do TRE-GO lotado na SEMES. A primeira deverá ser no local de instalação da plataforma e as demais poderão ser realizadas remotamente.

7.2. Para a manutenção corretiva, a Contratante poderá abrir chamados para a resolução pontual de problemas. Esses chamados seguirão as seguintes premissas:

7.2.1. As visitas para a realização de manutenções corretivas deverão ser realizadas pela Contratada sempre que solicitadas pelo Contratante, sendo que deverá ser respeitado a seguinte prioridade no atendimento:

7.2.1.1. Nível 1 (emergencial): sempre que o incidente gere perda ou paralisação total do sistema. Deve-se considerar paralisação de 90% a 100% do quantitativo de ramais e/ou troncos. O atendimento deve-se iniciar em até uma hora útil.

7.2.1.2. Nível 2 (urgente): sempre que o incidente gere perda parcial das funcionalidades, permitindo algumas operações. Deve-se considerar perda parcial de 30% a 89% do quantitativo de ramais e/ou troncos. O atendimento deve-se iniciar em até duas horas úteis.

7.2.1.3. Nível 3 (normal): sempre que o incidente ocorrer resultante de falha de componente ou falhas em módulos isolados que não resultem em restrições impactantes, uma vez que o problema não comprometa a operação do sistema. Deve-se considerar problemas isolados abaixo de 29% do quantitativo de ramais e troncos. O atendimento deve-se iniciar em até 04 (quatro) horas úteis.

7.3. A empresa Contratada deverá disponibilizar ao Contratante a opção de realização de suporte remoto para redução do tempo de inatividade do sistema.

7.3.1. Para a realização de atendimento remoto, a Contratante disponibilizará acesso via conexão IP ou através de modem com linha de manutenção.

7.3.2. O serviço de atendimento remoto deverá realizar análise, diagnóstico e solução de incidentes existentes na plataforma. Sendo que, quando a resolução do problema assim necessitar, um técnico da empresa deverá ser encaminhado para manutenção presencial no TRE-GO.

7.4. A Contratada deverá respeitar, quando da realização de atendimento remoto, os mesmos prazos estabelecidos nos itens 7.2.1.1, 7.2.1.2 e 7.2.1.3 para solução dos problemas.

7.5. No valor apresentado para o contrato de manutenção deve estar inclusa a troca de peças tanto da central CPCT quanto do no-break que alimenta a central.



## TERMO DE REFERÊNCIA

Codificação  
**TR-SEMES**

### 8 - OBRIGAÇÕES

#### 8.1. CONTRATADA:

8.1.1. Indenizar o Contratante em caso de ocorrência de avarias ocasionadas, comprovadamente, por manuseio indevido, extravios e outras ocorrências que comprovem a sua culpa.

8.1.2. Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, os quais não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com o Contratante, sendo de exclusiva responsabilidade da Contratada as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas, fiscais e previdenciários.

#### 8.2. CONTRATANTE:

8.2.1. Proporcionar todas as facilidades necessárias à boa execução dos serviços.

8.2.2. Permitir o livre acesso dos empregados designados pela Contratada para a execução dos serviços.

8.2.3. Rejeitar a prestação dos serviços objeto do contrato, por terceiros, sem autorização.

8.2.4. Zelar para que, durante a vigência do contrato, sejam cumpridas as obrigações assumidas pela Contratada durante o procedimento licitatório.

### 9 - DA PROPOSTA:

No valor apresentado pela proponente, deverão estar inclusos todos os impostos, taxas, mão de obra, material, transporte, prêmios de seguro e de acidente de trabalho e emolumentos decorrentes da obrigação assumida.

### 10 - VISTORIA PRÉVIA POR PARTE DAS PROPONENTES

Às proponentes será facultada a realização de visita técnica ao local descrito no item 1.3, oportunidade em que poderão esclarecer dúvidas em relação aos serviços.

A não realização da visita técnica por parte da proponente vencedora implicará na aceitação tácita das exigências constantes neste Termo de Referência, não podendo ser solicitado posteriormente pagamentos adicionais em razão do desconhecimento das condições dos serviços.

### 11 - DEMAIS INFORMAÇÕES

As dúvidas porventura existentes em relação a este Termo de Referência deverão ser dirigidas à Seção de Manutenção de Equipamentos e Serviços - SEMES, por intermédio do telefone (62) 3920-4167 ou 4191, no horário das 12h às 18h.

**TERMO DE REFERÊNCIA****Codificação**  
**TR-SEMES****12 - ESTIMATIVA DE PREÇO**

O valor anual estimado desta contratação, baseado em proposta enviada pelo fabricante, é de R\$ 49.442,52 (quarenta e nove mil, quatrocentos e quarenta e dois reais e cinquenta e dois centavos).

**13 - DADOS DA SOLICITAÇÃO**

<b>UNIDADE SOLICITANTE:</b>  Seção de Manutenção de Equipamentos e Serviços - SEMES	<b>DATA: 19/09/2018</b>
<b>ELABORADOR:</b>	_____ Alexandre Batista de Menezes <b>SEMES</b>
<b>RESPONSÁVEL PELA UNIDADE:</b>	_____ Flávio Soares Maciel <b>Chefe da SEMES</b>