



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

### APENSO 1 DO ETP – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS Processo Administrativo nº 1409/2023

#### 1. DAS DEFINIÇÕES

1.1. Para fins deste instrumento serão consideradas as seguintes definições:

**1.1.1. Manutenção preventiva:** Procedimentos técnicos que visam o aproveitamento máximo da vida útil de cada peça, componente, acessório ou parte destes que integram o sistema PABX, prevendo a manutenção de todo o sistema em perfeito estado de uso.

**1.1.2. Manutenção corretiva:** Série de procedimentos técnicos destinados a recolocar os equipamentos em seu perfeito estado de uso, compreendendo inclusive a substituição de peças, ajustes e reparos necessários para correção dos problemas detectados previamente por qualquer uma das partes.

**1.1.3. Situação emergencial:** Ocasão em que se verifica a necessidade de atendimento em curto prazo para regularização do funcionamento do sistema PABX.

**1.1.4. Situação não emergencial:** Ocasão em que não ocorra interrupção do funcionamento generalizado da central telefônica nem tampouco do atendimento ao público, podendo o atendimento ocorrer em médio prazo.

**1.1.5. Suporte remoto:** Assistência técnica através dos canais de comunicação disponibilizados pela Contratada;

**1.1.6. Suporte local:** Assistência técnica presencial mediante comparecimento de profissional qualificado, disponibilizado pela Contratada, ao local onde o equipamento está instalado.

**1.1.7. Tempo de Resposta:** Prazo compreendido entre o horário de abertura do chamado e o início do atendimento.

**1.1.8. Tempo de Solução:** Prazo compreendido entre o horário de abertura do chamado, através de um dos canais disponibilizados, até a entrega do equipamento em pleno funcionamento.

#### 2. DAS ESPECIFICAÇÕES DA CENTRAL TELEFÔNICA

2.1. A central telefônica PABX Aastra Ericsson, modelo MD110, versão BC13-TSW é composta de:

**2.1.1.** Ramais analógicos: 272 (duzentas e setenta e duas) portas.

**2.1.2.** Ramais digitais (2B+D): 64 (sessenta e quatro) portas.

**2.1.3.** Ramais IP: 05 (cinco) portas.

**2.1.4.** Troncos analógicos Bidirecionais: 08 (oito).

**2.1.5.** Troncos digitais CAS – R2: 90 (noventa).

**2.1.6.** Módulos PSM: 01 (um).

**2.1.7.** Módulos IFM: 02 (dois).

**2.1.8.** Estado de revisão: BC13-TSW.

**2.1.9.** Número de LIM's: 01 (um).

**2.1.10.** Sistema de tarifação Altis Basic.

**2.1.11.** Modem para telemanutenção: 01 (um).



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

**2.1.12.** Retificador 10A: 01 (um).

**2.1.13.** Conjunto de baterias seladas (04 automotivas).

**2.1.14.** Telefones digitais Dialog 4222: 05 (cinco).

**2.1.15.** Telefones digitais Dialog 4224: 03 (três).

**2.1.16.** Sistema de energia conforme detalhamento a seguir:

**a)** Banco composto por 4 (quatro) baterias estacionárias seladas 60Ah, capacidade nominal de 60Ah (C-100), tensão nominal de 12V, tensão de flutuação de 13,2-13,8V (25°C), tensão de carga/igualização de 14,4-15,5V (25 °C).

**b)** Projetada para que os efeitos da corrosão dos polos e expansão das placas não prejudiquem seu desempenho e para que suporte os esforços existentes durante seu transporte e manuseio, evitando derramamento de eletrólito. Livre de manutenção, não necessitando de reposição de água ou eletrólito durante sua vida útil.

### **3. DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DA CENTRAL TELEFÔNICA**

#### **3.1. Da Manutenção Preventiva**

**3.1.1.** Para a manutenção preventiva (suporte local periódico) a Contratada deverá disponibilizar profissional qualificado para realização de **visitas técnicas mensais** a serem agendadas previamente junto à Contratante, podendo ser realizadas entre segunda e sexta-feira das 08h00 às 16h00, na sede do Coren-SP.

**3.1.2.** A manutenção preventiva compreenderá, minimamente:

**3.1.2.1.** Backup interno e externo;

**3.1.2.2.** Verificação dos registros de alarme;

**3.1.2.3.** Testes nos ramais e troncos;

**3.1.2.4.** Testes de sinalização visual e sonora;

**3.1.2.5.** Testes nos equipamentos periféricos;

**3.1.2.6.** Verificação dos fusíveis eletrônicos;

**3.1.2.7.** Testes das conexões dos protetores de linhas em geral;

**3.1.2.8.** Verificação dos retificadores e baterias;

**3.1.2.9.** Inspeção das conexões (conectores e terminais em geral);

**3.1.2.10.** Verificação da tensão de entrada na Central;

**3.1.2.11.** Verificação da tensão de saída para bateria;

**3.1.2.12.** Verificação da tensão de consumo na saída para a Central;

**3.1.2.13.** Verificação da corrente de consumo na saída para a Central;

**3.1.2.14.** Testes de performance e

**3.1.2.15.** Limpeza interna dos itens componentes.

#### **3.2. Da Manutenção Corretiva**

**3.2.1.** A **manutenção corretiva em situações não emergenciais** compreenderá, minimamente:

**3.2.1.1.** Suporte remoto: Correção dos problemas detectados pela equipe técnica da



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

Contratante através do acesso remoto à central telefônica. Inclui programações e reprogramações (alterações de classes de ramais) conforme necessidade, bem como o esclarecimento de dúvidas técnicas condizentes com a operação dos equipamentos da central de telefonia.

a) O suporte deverá ocorrer através de contato telefônico, por meio da central de atendimento da Contratada. Após o registro da ocorrência, o tempo de resposta da Contratada será de até 4 (quatro) horas, enquanto o tempo de solução será de até 12 (doze) horas.

b) Nos casos em que o suporte remoto em situação normal, conforme alínea anterior, não for suficiente para solucionar o problema, a Contratada deverá iniciar o suporte local em situação normal.

**3.2.1.2. Suporte local:** Correção dos problemas detectados pela equipe técnica da Contratante mediante visita de profissional qualificado da Contratada. Inclui a correção dos problemas detectados nas visitas de manutenção preventiva, regulagem e calibragem de todos os componentes da central, a substituição de peças ou componentes identificados como defeituosos e testes de carga e flutuação das baterias.

a) Após registro da ocorrência por meio da central de atendimento da Contratada, o tempo de resposta do suporte local será de até 8 (oito) horas, enquanto o tempo de solução será de até 24 (vinte e quatro) horas.

**3.2.2. A manutenção corretiva em situações emergenciais** deverá compreender:

**3.2.2.1. Suporte remoto:** Correção dos problemas detectados pela equipe técnica da Contratante através do acesso remoto à central telefônica, desde que este se refira a um comprometimento parcial das funções da central telefônica.

a) O suporte deverá ocorrer através de contato telefônico, por meio da central de atendimento da Contratada. Após o registro da ocorrência, o tempo de resposta da Contratada deverá ser imediato, enquanto o tempo de solução será de até 2 (duas) horas.

b) Nos casos em que o suporte remoto em situação emergencial, conforme subitem anterior, não for suficiente para solucionar o problema, a Contratada deverá iniciar o suporte local em situação emergencial.

**3.2.2.2. Suporte local:** Correção dos problemas detectados pela equipe técnica da Contratante mediante visita de profissional qualificado da Contratada, sempre se referir ao comprometimento total das funções da central telefônica. A Contratada deverá mobilizar todos os recursos necessários para operacionalização da central e solução do problema, prestando atendimento o local mediante visita de profissional qualificado.

a) Após registro da ocorrência por meio da central de atendimento da Contratada, o tempo de resposta do suporte local será de até 4 (quatro) horas, enquanto o tempo de solução será de até 8 (oito) horas.

## 4. CONDIÇÕES GERAIS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

**4.1.** A assistência técnica telefônica deverá estar disponível vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, inclusive nos feriados.

**4.2.** Os serviços deverão contemplar, sempre que necessário, intervenções no software básico de Tarifação e do PABX e substituição de todo e qualquer componente, acessório ou material que



## CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO

apresentar defeito, independentemente da causa constatada, bem como a intervenção física na fiação do Distribuidor Geral (DG) de modo a restaurar a plena operabilidade da central telefônica.

**5.1.** Todo e qualquer serviço efetuado na central telefônica deverá seguir as recomendações do fabricante.

**5.2.** Para todos os serviços de manutenção deverá ser elaborado relatório dos serviços realizados, contendo descrição detalhada dos problemas detectados e procedimentos adotados para realização dos respectivos reparos, contendo informações quanto ao tempo decorrido desde a abertura do chamado até sua conclusão.

**5.3.** Havendo necessidade de retirada de equipamento, componente ou acessório para reparo em laboratório, as despesas decorrentes desse deslocamento serão de competência exclusiva da Contratada, inclusive a substituição de peças e componentes defeituosos para restauração da operação regular da central PABX.

**5.3.1.** Havendo necessidade de remoção do equipamento das dependências da Contratante, a Contratada deverá providenciar o respectivo seguro de transporte para fins de retirada e devolução, bem como a logística necessária para sua operação, respondendo exclusivamente por toda e qualquer movimentação de equipamentos e materiais e provendo a cobertura fiscal específica, conforme determinações legais em vigor.

**5.3.2.** A remoção do equipamento só será efetivada através de documento de autorização de retirada emitida pela Contratante.

**5.4.** Caberá à Contratada assegurar a procedência das peças empregadas em substituição àquelas defeituosas, responsabilizando-se pelo cumprimento de todos os preceitos legais envolvidos na operação.

**5.4.1.** A reposição de peças, componentes, acessórios ou partes destas que compõem a rede telefônica, deverá se processar preferencialmente por outras peças novas originais

**5.4.2.** Não havendo a possibilidade de cumprimento ao disposto no tópico acima, as peças a serem adquiridas poderão ser remanufaturadas, desde que estejam em perfeito estado de conservação e sejam originais, conforme especificações técnicas e recomendações do fabricante, de forma a garantir as características funcionais do equipamento;

**5.4.3.** O eventual emprego de peças, componentes, acessórios ou parte destes, em que se verificarem imperfeições, vícios, defeitos ou incorreções, onde seja constatada imperícia por parte da Contratada, caberá exclusivamente a esta promover os reparos, correções, remoções ou substituições, às suas expensas, no todo ou em parte, de forma a restaurar a plena operabilidade do sistema em todas as suas funcionalidades nos prazos estabelecidos pela Contratante.

**5.5.** Durante a execução contratual, caso a vida útil das baterias instaladas chegue ao final, a Contratada deverá realizar sua substituição, devendo as novas baterias atenderem às especificações contidas no tópico 2.1.16 deste Anexo.

**5.5.1.** Em havendo necessidade de substituição, a Contratada será responsável pelo fornecimento e adequada instalação de novas baterias no banco da central PABX, incluindo-se nesta hipótese o fornecimento dos cabos apropriados.

**5.5.2.** Todos os equipamentos fornecidos para essa situação, incluindo-se as baterias, deverão necessariamente ser novos e estar em conformidade com as orientações do fabricante.

**5.5.3.** Em havendo necessidade de substituição das baterias, a Contratada deverá realizar o devido recolhimento, manejo e descarte das mesmas, em conformidade com a Resolução do



## **CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO**

Conselho Nacional do Meio Ambiente – CONAMA de nº 257/1999 e demais normativos emitidos por órgãos de regulamentação ambiental.