

## ANEXO II

### **PLANO DE ROTINA PARA MANUTENÇÃO DO SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO PREVENTIVO E CORRETIVO**

#### **Manutenção Preventiva**

**INSPEÇÃO** - verificações de determinados pontos das instalações e/ou equipamentos, seguindo programa (rotina) de manutenção recomendada pelo fabricante do equipamento como, verificar o estado geral da central telefônica, manter backup atualizado de todas as configurações efetuadas, verificar o cabeamento, rack, distribuidor geral, funcionamento do ar condicionado, efetuar suporte ao usuário na utilização das facilidades dos aparelhos e da central telefônica quando solicitado, testes com a operadora local, identificação de ramais da rede da central telefônica até o DG, incluindo qualquer tipo de programação e reprogramação de serviços, os quais integram a configuração técnica do(s) equipamento(s), garantindo a perfeita e correta utilização de todos os recursos existentes testes de software e regularidade de funcionamento do hardware, UC, aparelhos comuns e IP's, tarifador, placas, fonte retificadora, nobreak e periféricos incluindo o desktop da central, especialmente quanto a: prazos, materiais e técnicas a serem empregados na manutenção. Os serviços abrangerão identificação de situações que possam causar avarias à CENTRAL, tais como: excesso de umidade, ação de intempéries (verificando aterramento), além da detecção de ruídos provocados por placas ou componentes que possam provocar interferências internas e/ou externas ou mesmo defeitos no hardware ou software;

Serviços de Manutenção Periódica: Englobam os serviços descritos no Anexo I deste Termo de Referência, Plano de Manutenção Periódica, com a descrição dos serviços e periodicidade. Estes serviços serão realizados conforme o Plano descrito.

#### **Manutenção Corretiva**

Os serviços de manutenção corretiva visam o restabelecimento da central telefônica OpenScape 4000 às condições ideais de funcionamento, eliminando defeitos técnicos e/ou decorrentes do uso normal, mediante a execução de programação e reprogramação de categoria-classe e facilidades de ramais analógicos, softphone e IPs, manutenção de funcionamento conforme licenças de softwares, restabelecimento dos sistemas mediante reset programado, diagnósticos e reparo de hardware (placas de ramal, tronco, processador, tarifador, comunicação unificada (UC), periféricos, nobreak e rede da central até o DG, etc.) mediante análise técnica da central e seus componentes, programação e reprogramação do tarifador, atualização de software da central, do tarifador e da Comunicação Unificada (UC) bem como dos aparelhos IPs, testes de funcionamento da central, tarifador e da U.C. e de aparelhos IPs após reparo, incluindo regulagens, ajustes mecânicos e eletrônicos, substituição de placas, peças, componentes e/ou acessórios ou periféricos como desktop, nobreak, fonte retificadora, patch cord's, patch panel's que se apresentem danificados, gastos ou defeituosos que façam parte da central telefônica.

O serviço de manutenção corretiva será realizado, sempre que houver necessidade, para permitir a correção de defeitos ou falhas no(s) equipamento(s), software e hardware do gerenciador, do tarifador da central telefônica e U.C. incluindo serviço de reparo das peças (todas as placas que configuram a central, cabos, patches panels, hack, gabinetes, bandejas), componentes (de posições das placas) e acessórios (fonte retificadora, nobreak/bateria, aparelhos IPs e desktop da central);

Entretanto, caso a natureza do serviço a ser executado possa causar interrupções no funcionamento do sistema, a critério do gestor do contrato, os serviços deverão ser programados para outros horários e dias, excepcionalmente finais de semana / feriado, sem nenhum ônus adicional;

Após a realização de toda e qualquer manutenção, a CONTRATADA deverá encaminhar ao TCDF relatório técnico via correio eletrônico, no prazo máximo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Ficará a CONTRATADA responsável pela instalação de peças novas, equipamentos e/ou acessórios, sem ônus adicional para ao TCDF, respeitando-se as recomendações do fabricante com referência à garantia da peça de acordo com as seguintes condições:

Durante o período em que a Central telefônica estiver em manutenção, deverá ser fornecida, provisoriamente quando o for o caso, placas e/ou aparelhos telefônicos que permitam o funcionamento da central de forma ininterrupta;

As placas e/ou aparelhos telefônicos a serem fornecido provisoriamente, deverão ser instalados e configurados mantendo seu funcionamento e facilidades já existentes;

A manutenção das placas deverá ser concluída em até 45 dias corridos e envolverá o fornecimento de todos os materiais e serviços necessários para o retorno de todas as facilidades referentes ao atendimento;

Os materiais a serem empregados devem ser novos, de ótima qualidade, genuínos dos respectivos fabricantes, sendo que o TCDF poderá recusar aplicação de substitutos que julgar não convenientes à manutenção de desempenho ou vida útil dos equipamentos;

Promover a embalagem e o transporte de peças e equipamentos que tenham que ser retirados das dependências do TCDF para reparos, sem ônus adicional para o CONTRATANTE;

Substituição de componentes que impedem o perfeito funcionamento da central telefônica como placas, gabinetes, cabos fontes etc;

Substituição de fontes e aparelhos de telefonia que apresentarem mau funcionamento por aparelhos de mesma marca e modelo dos originais;

Substituição de componentes/servidor de tarifação/comunicações unificadas em caso de mau funcionamento;

Os equipamentos objeto de troca estão descritos no quadro de equipamentos. Em caso de substituição, deverão ser instalados e configurados nos endereços indicados pela contratada constantes no Termo de Referência.

Configuração, otimização e atualização de software tanto da central telefônica quanto dos aparelhos IP e do serviço de tarifação.

Configuração e Instalação de novos telefones IP de propriedade da Contratante;

Configuração e instalação de novos ramais analógicos mediante disponibilidade na central;

Configuração e instalação de novos componentes (placas na central e telefones) de propriedade da Contratante visando a ampliação dos ramais no sistema de telefonia;

Configuração de permissões para tipos de ligações (local/celular/internacional/DDD);

Configuração para troca do tipo de ramal de analógico para digital e de SIP para aparelho IP e vice e versa;

Configuração do sistema de comunicações unificadas/central telefônica visando a implementação de qualquer serviço/funcionalidade disponíveis como, por exemplo: transferência automática, secretária eletrônica, chamada em espera, grupo de chamadas etc.

Configuração do serviço de tarifação e geração de relatórios conforme solicitação da Contratante.

Apresentar relatórios disponíveis relacionados à central telefônica quando solicitado pela Contratante;

Apresentar relatórios de monitoramento (SMNP) quando solicitado pela Contratante.

### **Peças de reposição**

A contratada deverá manter em suas dependências o estoque de peças existentes na central telefônica, com o intuito de garantir que os serviços corretivos que necessitarem de troca do hardware seja feito o mais breve possível e evite de que o TCDF fique sem operação telefônica, conforme tabela abaixo:

Poderão ser mantidos tanto as peças listadas abaixo quanto outras equivalentes que forneçam as mesmas funcionalidades, mas que sejam compatíveis com a versão da central telefônica.

**TABELA DE PEÇAS PARA REPOSIÇÃO**

<b>ITEM</b>	<b>EQUIPAMENTO</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
1	DSCXL2	Módulo de comando da central telefônica
2	SLMAC	Módulo para ramais telefônicos analógicos
3	SLMO24	Módulo para ramais telefônicos digitais
4	STMI	Módulo para canais IP
5	Bandeja da central telefônica	Gabinete para acomodação dos módulos
6	LTUCA	Comando da bandeja da central telefônica
7	DIU-N2	Módulo para entroncamento de canais E1
8	SLMOP	Módulo para ramais telefônicos digitais
9	SIUX2	Módulo para canais de sinalização DTMF
10	STMI2	Módulos para canais IP
11	Cabo 75 Ohms	Cabo para conexão do Módulo de canais E1
12	Cabo DG 24 pares 15 metros	Cabo para conexão do módulo ramal TDM
13	Aparelhos telefônico analógico	Aparelho telefônico analógico
14	Aparelhos telefônico digital	Aparelho telefônico digital
15	Aparelhos telefônico IP	Aparelho telefônico IP
16	Kit Nobreak com baterias	Nobreak para alimentação elétrica da central

**Serviços de gestão de tarifação**

Sistemas que realizam medição de tráfego telefônico, bilhetagem eficiente e seguro estão intrinsecamente ligados ao hardware da central telefônica, de forma a manterem uma perfeita integração dos sistemas que permitam o controle dos gastos com telefone, reduzindo custos e otimizando a utilização dos aparelhos. Posto isso, os serviços de medição de tráfego e bilhetagem devem ser exercidos por técnicos especializados tendo o sistema uma elevada credibilidade.

A empresa contratada deve manter em funcionamento todo o sistema, incluindo todo o hardware e software necessários para a continuidade do serviço de tarifação e bilhetagem e o perfeito funcionamento de todo o sistema. Será de responsabilidade da empresa a geração de relatórios, manutenção da plataforma de bilhetagem.

O CONTRATANTE fornecerá os dados referentes às tarifas vigentes para aplicação dos cálculos de valores das chamadas, além das informações referentes ao cadastro de usuários (senhas, restrições, nomes, etc) para atualização dos dados da plataforma.

A CONTRATADA deverá manter o sistema de tarifação operando ininterruptamente, observando-se os itens a seguir:

Sincronismo com os hardwares fornecidos à Central telefônica do TCDF;  
Compilação da tarifação em um banco único de ligações;  
Importação dos cadastros (usuários, ramais, códigos de autorização, e-mails e centros de custos quando for o caso) informados pelo CONTRATANTE através de planilha modelo fornecida pelo fabricante;  
Geração de relatórios para garantir o correto funcionamento do sistema;  
Configuração dos softwares e servidor para o perfeito funcionamento da solução;  
Configuração da Central Telefônica DO TCDF criando rotas conforme as prestadoras utilizadas pelo cliente;  
Criação de senhas;  
Reinstalação do Sistema de tarifação e respectiva licença;  
Atualização do sistema.