



## ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Contratação de empresa especializada para Prestação de Manutenção e Assistência Técnica Preventiva e Corretiva, com fornecimento de peças, em uma central telefônica da marca Siemens, localizada na Av. Borges de Medeiros nº 521, no 7º andar, do Edifício-Sede da Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social – FGTAS, Centro Histórico, Porto Alegre – RS.

### 2. JUSTIFICATIVA

Necessidade de assistência técnica preventiva mensal, visando à manutenção e ao resguardo da Central Telefônica da Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social – FGTAS.

### 3. LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Na Sede da Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social – FGTAS, na Seção de Serviços Gerais, Centro de Custo nº 590000900022, localizada na Av. Borges de Medeiros nº 521, no 7º andar, Centro Histórico, Porto Alegre - RS.

### 4. HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

De segunda a sexta-feira, entre as 8h e as 17h30min, no mínimo, uma vez por mês, na forma definida no item 6 deste Termo de Referência.

### 5. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

Manutenção e Assistência Técnica Preventiva e Corretiva, com fornecimento de peças, em uma central telefônica da marca **Siemens, modelo HIPATH 3800, versão 7.0, equipada com 30 Troncos Digitais E1, 112 Ramais Analógicos, 24 Ramais Digitais, Modem para manutenção remota e Fonte de Alimentação.**



## 6. FORMA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

6.1. A manutenção preventiva será executada, com periodicidade mínima mensal, por meio de envio de técnico à CONTRATANTE, conforme programação da CONTRATADA, observando as orientações determinadas pelo fabricante do equipamento, e tem como objetivo minimizar a necessidade de assistência técnica corretiva na central telefônica, momento em que deverá ser realizada cópia de segurança dos dados.

6.2. A manutenção preventiva que deverá ser realizada presencialmente pelo técnico da CONTRATADA, no mínimo, uma vez por mês, será em horários e dias agendados com o Departamento de Serviços/Seção de Infraestrutura, responsável pelo acompanhamento e fiscalização do serviço a ser prestado.

6.3. Após cada visita técnica realizada, deverá ser apresentado relatório de manutenção contendo o nome do técnico, data e hora de sua inspeção. O relatório será entregue ao Departamento de Serviços/Seção de Infraestrutura, para fins de acompanhamento e histórico dos serviços prestados.

6.4. Havendo a necessidade de adequações na central telefônica, como troca de peças ou outros procedimentos, que visem ao resguardo do equipamento, constatados pelo profissional na visita técnica preventiva, este deverá reportar por escrito ao Departamento de Serviços/Seção de Infraestrutura, para conhecimento e providências.

6.5. Existindo a necessidade de eventuais trocas de peças da central telefônica, em virtude de problemas técnicos, os serviços de mãos de obra decorrentes desses reparos são de responsabilidade da CONTRATADA.

6.6. As peças substituídas, com o conhecimento e a concordância do Fiscal Técnico do Contrato, e demais resíduos sólidos, deverão ter sua destinação conforme determina a legislação de descarte de resíduos sólidos, a ser providenciada pela CONTRATADA. Sempre que possível, a separação dos resíduos recicláveis descartados deverá ser destinada às associações e cooperativas de materiais recicláveis.

6.7. Os serviços relativos à assistência técnica preventiva poderão ser executados simultaneamente, por ocasião de visita de assistência técnica corretiva.



6.8. A manutenção corretiva será executada por técnico da CONTRATADA, inclusive para reparos emergências na central telefônica.

6.9. A manutenção corretiva remota poderá ser executada pela CONTRATADA, tendo como propósito atender os chamados da CONTRATANTE, objetivando restauração e operacionalidade normal do Sistema ou realizar reprogramações que tenham sido solicitadas.

6.10. Para fins de atendimentos corretivos emergenciais, dentre outros que possam ocorrer, exemplificamos os seguintes: Parada total do PABX; o PABX não recebe e não origina chamadas internas ou externas; paralisação maior ou igual a 50% por tipos de portas do PABX (Ramais/Troncos/Funções).

6.11. Para os chamados de manutenção corretiva, a CONTRATADA deverá disponibilizar equipe técnica, em até 2 h (duas horas) da solicitação, para verificação e diagnóstico do problema relatado, quando este não for solucionado por via remota.

6.12. Os atendimentos, não enquadrados no item (6.9), poderão ser atendidos no prazo de 2 (dois) dias úteis, contados a partir da abertura do chamado.

6.13. Para fins de esclarecer eventuais dúvidas quanto à descrição da central telefônica, abaixo encontra-se a imagem da tela com a Face da Central Telefônica atualizada.

6.14. É facultado às empresas participantes a visitação e verificação da central telefônica, desde que previamente agendado em horário comercial pelo fone (51)3284.6053 e/ou e-mail [infraestrutura@fgtas.rs.gov.br](mailto:infraestrutura@fgtas.rs.gov.br).

## **7. INFORMAÇÕES RELEVANTES DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA**

Possível fornecimento de peças está incluído no objeto e integrará o valor mensal.

## **8. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATADO**

8.1. Manter a CONTRATANTE atualizada, através dos meios disponíveis (telefone, e-mail, fax, whatsapp), dos dados necessários para abertura de chamados de assistência técnica, assim como o endereço para o qual deverão ser encaminhados os atendimentos e equipamentos quando necessitarem de assistência técnica.



8.2. Fornecer todos os materiais, peças, instrumentos, ferramentas e mão de obra necessários à execução dos serviços contratados.

8.3. Manter seu corpo técnico atualizado e bem preparado para uma ótima prestação do serviço.

8.4. Executar os serviços contratados observando as normas adotadas pela CONTRATANTE, quando prévia e expressamente formalizada.

8.5. Atender todas as despesas com o pessoal de sua contratação, necessárias à execução dos serviços contratados, inclusive os encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, de acidentes de trabalho e outros semelhantes.

8.6. Cumprir, durante a execução dos serviços, com todas as leis e procedimentos Federais, Estaduais e Municipais, pertinentes a sua área de atuação profissional.

8.7. Manter a apresentação das certidões negativas de regularidade fiscal e trabalhista.

8.8. Atender mensalmente as exigências do Decreto Estadual nº 52.215/2014.

8.9. Deverá emitir Nota Fiscal mensal e entregar à FGTAS até o dia 25 do mês da prestação de serviços (período de competência). O pagamento será em até 30 dias da apresentação da Nota Fiscal.

## **9. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

9.1. Pagamento mensal dos serviços, objeto deste Termo de Referência, em até 30 dias da apresentação da Nota Fiscal.

9.2. Manter adequado o ambiente de instalação da central telefônica como previamente especificado pela CONTRATADA.

9.3. Permitir e auxiliar o acesso dos técnicos da CONTRATADA ao local de instalação do equipamento para realização dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como prestar-lhe todos os esclarecimentos necessários para o perfeito diagnóstico das avarias, colocando à disposição dos mesmos, quando disponível, toda documentação e dados técnicos sobre o Sistema.



---

9.4. Relatar à CONTRATADA eventuais motivos de ordem técnica ou administrativa, sob seu controle, que, porventura, possam impedir a realização dos serviços solicitados.



## FACE DA CENTRAL TELEFÔNICA DA FGTAS (Sede)

LASTLOAD.KDS - HiPath 3000 Manager

Ficheiro Programações Estado do sistema Extras Opções Aplicações Ajuda

Sistema : LASTLOAD.KDS (FGTAS)

Vista de sistema Vista de extensão

LASTLOAD.KDS (FGTAS)

- Programações
  - Programar estação...
  - Cordless...
  - Linhas / Integração em rede...
  - Seleção automática de rotas...
  - Chamadas de entrada...
  - Autorizações...
  - Parâmetros do sistema...
  - Ligações...
  - Rede...
  - Licenciamento...
- Estado do sistema
  - Todo o sistema...
  - Taxações...

Módulos Loadware Sistema Flags Transferência Estados da linha Textos do sistema Agentes UCD

Seleção módulos

Ampliação do sistema, hardware

Comutar para  
Ampliação SW  
Config. módulo

Box 0									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
S	S	S	S	S	C	S	S	T	
L	L	L	L	L	B	L	L	M	
M	M	M	M	M	S	M	M	C	
0	A	A	A	A	A	A	A	R	
2					P	8		S	
								S	
								2	

Ampliações de LU

Tipo do sistema  
HiPath 3000

Versão de software  
HiPath 3000/5000 V7.0

Versão de país  
Brasil

Dados dos módulos

Slot	Designação e nº referência	Modelo
1	SLM02 S30810-Q2168-X10	

repor Aceitar Ajuda

Premir F1 para ajuda

NUM

PT