

Estudo Técnico Preliminar 20/2023

1. Informações Básicas

[Este documento é sigiloso | Justificativa: Em fase de elaboração.]

Número do processo:

2. Institucional

2. INSTITUCIONAL

O **Core-SP** - Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo, é uma autarquia federal fiscalizadora do exercício profissional, criada pela Lei nº 4.886/65. Trata-se de um órgão consultivo, orientador, disciplinador e fiscalizador do exercício da profissão de representante comercial nesse Estado.

É uma entidade dotada de direito público, com autonomia técnica, administrativa e financeira e não recebe nenhuma subvenção do governo federal, tendo todo seu recurso alicerçado nos tributos pagos pelos **representantes comerciais**.

2.1. Atribuições Institucionais do Core-SP

As principais atribuições do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo são: promover o registro profissional, fiscalizar o exercício da profissão e zelar pelo cumprimento da Lei nº 4.886/65, esclarecendo aos representantes comerciais e às empresas representadas sobre os direitos e deveres inerentes à profissão.

Também são atribuições do **Core-SP**:

- Expedir carteiras profissionais;
- Organizar e manter o registro dos representantes comerciais;
- Julgar infrações e impor penalidades, conforme a legislação que regula a categoria.

2.2. Criação do Core-SP

Com a sanção da Lei nº 4.886, em dezembro de 1965, foi criado o Conselho Federal dos Representantes Comerciais - Confere, que se instalou na cidade do Rio de Janeiro, na data de em 10 de outubro de 1966, e, neste mesmo período instalou-se, também, o Core-SP.

Com o passar dos anos, mudanças ocorreram na vida do Core-SP:

- De 1965 a 1968 – Sede localizada na Rua 15 de Novembro 228, 14º andar;
- De 1968 a 1991 - Sede localizada na Av. Paulista, 1009, 8º e 9º andares;
- Atual - a partir de 1991, Av. Brigadeiro Luiz Antonio, 613 - "Casa do Representante".

A partir do reconhecimento legal da atividade, coube ao Sindicato da classe, à época, em Assembleia Geral Extraordinária, realizada em 23/12/965, a eleição da primeira diretoria do Core-SP.

2.3. Processo Eleitoral

A cada três anos, os **representantes comerciais** que estiverem em situação regular junto à Autarquia Federal, elegem a diretoria que administrará o Core-SP, na forma do artigo 12 da Lei nº 4.886/65.

De acordo com o Regimento Interno, o Conselho regional é composto por 9 (nove) Conselheiros, representantes comerciais registrados, divididos em uma diretoria executiva, suplentes e uma Comissão Fiscal.

Os atos de gestão são sujeitos à prestação de contas ao Tribunal de Contas da União, bem como aos órgãos de controle interno do Conselho Federal dos Representantes Comerciais, além da obrigatoriedade de divulgação da Administração no Portal da Transparência, em cumprimento à Lei nº 12.527/2011.

3. Agentes Públicos

3. DOS AGENTES PÚBLICOS

4.1. Os agentes públicos para desempenhar as funções essenciais à execução da Lei n.º 14.133/2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos e demais normativos, foram nomeados pela Portaria n.º 30/2023, de 5 de abril de 2023. São eles:

3.1. AGENTES PÚBLICOS

Antônio Carlos Barbosa

Daniel Mitsuru Yasunaka

Jailson Augusto Oliveira

Lígia Estefani Mendes e Silva

Maike André Marques

Merielen Silva Brito dos Santos

Samuel dos Santos

3.2. AGENTE DE CONTRATAÇÃO

Antônio Carlos Barbosa

Maike André Marques

Samuel dos Santos

3.3. EQUIPE DE APOIO

Daniel Mitsuru Yasunaka

Jailson Augusto Oliveira

Maike André Marques

Meriélen Silva Brito dos Santos

3.4. COMISSÃO DE CONTRATAÇÃO

Lígia Estefani Mendes e Silva

Maike André Marques

Meriélen Silva Brito dos Santos

Samuel dos Santos

3.5. DIRETORIA EXECUTIVA DA ENTIDADE

Os agentes públicos dotados de poder de decisão, ou seja, Autoridade Competente, para fins da execução das despesas, orçamento e aplicabilidade da Lei n.º 14.133 /2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos e demais normativos, constam na Ata da Reunião Plenária de Posse dos Novos Conselheiros do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo, Triênio 2022/2025, n.º 5362, de 20 de dezembro de 2022. São eles:

DIRETOR PRESIDENTE

Sidney Fernandes Gutierrez, Autoridade Competente

DIRETOR TESOUREIRO

Fábio Luiz Lofrano

3.5. DA SEGREGAÇÃO DE FUNÇÕES

Das funções e agentes acima apresentados observamos o princípio da segregação de funções, que veda a designação do mesmo agente público para atuação simultânea em funções mais suscetíveis a riscos, de modo a reduzir a possibilidade de ocultação de erros e de ocorrência de fraudes na respectiva contratação.

Observamos ainda, a Lei nº 4.320/1964 que prevê os estágios nos quais acontecem a execução da despesa orçamentária pública, também conhecidos como as fases da despesa pública. Ou seja, o agente responsável pela demanda, não contrata e não paga. O agente responsável pela contratação não gera demanda e não paga, e o agente pagador, não gera demanda e não contrata.

4. Introdução

4.1. O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

Referência: Art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019.

5. Descrição da necessidade

O Core-SP possui diversas linhas de telefonia para atendimento das demandas de seus registrados, colaboradores, outras instituições, fornecedores, entre outros setores da sociedade. Por este motivo, as linhas de telefone do Core-SP, bem como os ramais de atendimento devem ter seu funcionamento garantido.

Além da importância da telefonia para o Core-SP, ainda deve se considerar o uso das mensagens eletrônicas automáticas como ferramenta significativa para passar informações como horários de funcionamento, serviços disponíveis e público de atendimento. Assim, a ferramenta pode sofrer reconfigurações em seus direcionamentos de acordo com a necessidade da instituição.

Durante a pandemia o atendimento telefônico foi readequado para atender as necessidades do Conselho, sofrendo redirecionamento para telefones celulares, utilização de softwares de atendimento remoto, e isso criou uma forma mais dinâmica de trabalhar, sofrendo alterações sempre que existe a demanda pelos diversos setores

que utilizam estes recursos, devido a férias, licenças, ausências, desligamentos, movimentação de setores e outros motivos que podem requerer a alteração dos redirecionamentos. [Apêndice A, 1]

É importante salientar que hoje a infraestrutura do Core-SP conta com um **PABX Leucotron Ision 3000**, instalado em sua sede, que gerencia toda a rede de telefonia presencial, teletrabalho e controla o Setor de Atendimento ao Representante Comercial (SARC), que efetua o atendimento telefônico com a sociedade.

E que cada seccional possui um sistema de atendimento PABX Ision 1500 independente da sede, com linha telefônica própria, que realiza o gerenciamento das linhas dos escritórios seccionais.

Hoje, a Coordenadoria de Tecnologia e Informática toma conta deste serviço, porém devido à alta demanda de solicitações de manutenção, configuração, instalação, apoio em projetos, contratações e demais atribuições do setor, o atendimento a demandas de alteração na rede de telefonia podem sofrer atrasos, bem como por dificuldade de configuração e manutenção dos equipamentos, seja por desconhecimento técnico da ferramenta utilizada como por dificuldade de acesso às seccionais que utilizam serviços de telefonia independentes da Sede.

Pode-se também considerar que a imagem do Core-SP também advém da qualidade de prestação de seus serviços à população, e em caso de indisponibilidade ou dificuldade na utilização dos serviços de telefonia, esta poderia ser prejudicada e impactar a visualização que a sociedade poderia ter a respeito dos serviços prestados por esta instituição.

Sendo assim, é imprescindível para o Core-SP ter uma solução que atue na prevenção e manutenção dos serviços de telefonia tanto da sede quanto seccionais, bem como ajude na configuração das diversas ferramentas que o Core-SP possui para auxiliar e melhorar o atendimento ao público, para melhor atender suas necessidades.

6. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenadoria de Tecnologia e Informática	Edson Yassudi Miyashiro
Chefe do Setor de Suporte Técnico	Bruno Gomes da Silva

7. Necessidades de Negócio

A contratação de um serviço de manutenção e preventivo de PABX é fundamental para garantir a sustentabilidade do sistema telefônico em todas as unidades do

conselho. Com a manutenção regular, é possível prevenir problemas técnicos e corrigir falhas antes que elas se tornem mais graves, o que evita interrupções no serviço e perda de produtividade dos setores que dependem diretamente como o Call Center, Atendimento e outros setores dentro de sua proporcionalidade. Isso contribui para o melhor relacionamento entre o CORE-SP x Representante, uma vez que a manutenção preventiva ajuda a prolongar a vida útil do equipamento e reduzir custos com reparos e substituições desnecessárias.

8. Necessidades Tecnológicas

As soluções devem atender às necessidades de manutenção preventiva e corretiva, bem como as configurações e alterações das ferramentas relacionadas aos **PABX Ision IP 3000 e PABX Ision IP 1500**, como Contaction, configurador do Ision IP, Supervisor e Atendente de Call Center, e ramais IP Grandstream a eles conectados. **[Apêndice A, 2]**

A solução deverá apresentar garantias de especialização técnica para a manutenção dos equipamentos e softwares.

A solução deverá possuir conhecimento de redes e telefonia, bem como ter como objeto de suporte também a manutenção das redes e cabos de conexão relacionados a telefonia, com disponibilidade para atendimento presencial e remota, a depender da necessidade do atendimento, sem cobranças adicionais não previstas ao Conselho.

Todos os softwares são instalados em computador com Windows 10, ou utilizados via Web (como o software de gerenciamento dos ramais Grandstream).

A solução a ser encontrada para atender essa necessidade deverá ser de fácil acesso ou de comunicação fácil para solicitações de suporte e configuração. E deverá manter registro das demandas recebidas, bem como documentação do que foi realizado para posterior conferência ou consulta.

Considerando a importância e urgência das necessidades, o tempo para atendimento de solicitações de suporte deve ser de até 4 horas úteis, e solicitações de configuração devem ser atendidas em até 8 horas úteis, afim de não existirem rotas incorretas ou redirecionamentos indevidos.

Considerando a manutenção preventiva, a solução deverá também providenciar a atualização dos softwares e equipamentos para suas versões mais recentes, considerando as licenças mais recentes e sugerir modificações para evolução tecnológica e melhoria dos serviços de telefonia. Porém, a manutenção e configuração deverá ser realizada independente das atualizações sugeridas.

A solução deve sempre atender os princípios de Segurança da Informação, e bem como atender a todas as demandas de proteção de dados conforme o disposto pela Lei 13.709/2018 (LGPD).

9. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

A solução deverá ser paga mensalmente, e não ter qualquer tipo de franquia ou restrição com relação ao número máximo de atendimentos no mês.

A solução deve atender as necessidades do Core-SP afim de manter sua boa imagem, sua atualização tecnológica e boas práticas no uso da tecnologia a ser suportada, bem como manter os serviços funcionando corretamente e com a qualidade esperada.

A solução deverá realizar os atendimentos dentro do horário de funcionamento do Core-SP e manter os registros de solicitações de atendimento, bem como realizar os acessos observando todos os princípios da segurança da informação, sempre com o acompanhamento de um funcionário do Core-SP, independentemente deste ser da Coordenadoria de Tecnologia e Informática, salvo casos onde for necessário o acesso remoto a algum dispositivo cuja configuração não é possível realizar o acompanhamento, sempre mantendo logs das alterações e relatando em posterior relatório de atendimento.

10. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Hoje o Core-SP possui os seguintes equipamentos e licenças de telefonia para receber a solução de suporte técnico.

As informações sobre licenças foram coletadas dentro do próprio software de gerenciamento do PABX [Apêndice C].

SEDE

Equipamentos, softwares e licenças utilizadas na Sede	
Quantidade	Equipamento
1	PABX modelo <u>Ision</u> IP 3000
1	Placa de 30 troncos digitais bidirecionais
2	Placa mg 32 ramais (interligação)
4	Placa 32 RAMAIS (total 128 ramais)
25	Licenças de ramal IP R\$
32	Licença de Tronco IP R\$
1	<u>Call Center</u> para 20 posições de atendimento
9	Licenças de <u>Softphone</u>
10	Licenças de Usuário <u>Contaction</u>
1	Licença de software de tarifação para 250 ramais
1	Licença de software telefonista
15	Aparelhos IP <u>Grandstream</u> GXP1625

SECCIONAIS

Seccionais / Filiais	
Quantidade	Equipamento
12	PABX modelo <u>Ision</u> IP 1500
12	Placas 8 troncos Analógicos RA CP (8 ramais)
24	Placas 8 troncos Analógicos (8 ramais)
12	Placa MG 16 Canais (interligação)
24	Licenças de tronco IP
12	Aparelhos IP <u>Grandstream</u> GXP1625

A distribuição dos equipamentos é melhor apresentada no **Apêndice B** deste Estudo Técnico Preliminar.

11. Levantamento de soluções

Foram encontradas algumas soluções que atendem as necessidades deste Conselho, e que podem se provar viáveis com a devida análise. Seguem abaixo as considerações acerca de cada cenário identificado.

--	--

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Contratação de empresa especializada para suporte a telefonia.
2	Contratação de funcionário capacitado para atendimento das necessidades de telefonia.
3	Certificação de funcionário da Coordenadoria de Tecnologia e Informática na tecnologia de telefonia utilizada.

12. Análise comparativa de soluções

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			X
	Solução 2			X

	Solução 3			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X
	Solução 3			X

13. Registro de soluções consideradas inviáveis

Solução 3

Considerando o Plano de Cargos e Salários do Core-SP, as atribuições das atividades relacionadas ao objeto deste Estudo são direcionadas para o Técnico de Informática, porém, conforme estipulado nas necessidades de negócio, há uma alta demanda de solicitações de atendimento que impossibilitam o atendimento às referidas demandas em tempo adequado para manter a boa imagem da instituição, sendo assim, a **solução 3**, referente a certificação/capacitação técnica dos colaboradores da Coordenadoria não atende a necessidade de rapidez para atendimento e assim devem ser consideradas inviáveis. [Apêndice A, 3]

Solução 2

Já referente a solução 2, a contratação de colaborador especializado possuiria um alto valor para o Core-SP, bem como realizar a contratação de um funcionário apenas para o atendimento destas necessidades, com capacitação na tecnologia hoje contratada pelo Core-SP para gerencia da rede de telefonia, não justificaria a contratação, e não geraria demanda o suficiente para contratação de um novo colaborador.

Além do exposto acima, caso houvesse a contratação de novo colaborador, a visita técnica às seccionais geraria custo adicional referente ao pagamento de diárias, não atendendo as necessidades expostas de não gerar custos adicionais para o atendimento presencial às seccionais. Sendo assim, a solução deverá ser considerada inviável.

14. Análise comparativa de custos (TCO)

CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

Foram consultadas 3 empresas fornecedoras do serviço considerado como solução viável e cujo os orçamentos constam abaixo separando Sede e Seccionais, e os orçamentos constarão no Apêndice D deste ETP.

Empresa 01- Proposta enviada 01/08 – Apêndice D.1				
Item	Descrição de produtos	Valor	Necessário	Valor final
1	Sede	R\$ 1.200,00	Sim	R\$ 14.400,00
2	Seccionais	R\$ 9.600,00	Sim	R\$ 115.200,00
Valor mensal da proposta			R\$ 10.800,00	
Valor total da proposta anual			R\$ 129.600,00	

Empresa 02 - Proposta enviada 25/07 – Apêndice D.2				
Item	Descrição de produtos	Valor	Necessário	Valor final
1	Sede	R\$ 9.500,00	Sim	R\$ 114.000,00
2	Seccionais		Sim	
Valor mensal da proposta			R\$ 9.500,00	
Valor total da proposta anual			R\$ 114.000,00	

Empresa 03 - Proposta enviada 25/07 – Apêndice D.3				
Item	Descrição de produtos	Valor	Necessário	Valor final
1	Sede	R\$ 1.100,00	Sim	R\$ 13.200,00
2	Seccionais	R\$ 4.560,00	Sim	R\$ 54.720,00
Valor mensal da proposta			R\$ 5.660,00	
Valor total da proposta anual			R\$ 67.920,00	

Considerando as 3 propostas apresentadas, podemos determinar os valores médios e medianos.

Média e mediana das propostas anuais			
Cálculo	Empresa 2	Empresa 3	Valor
Média	R\$ 114.000,00	R\$ 67.920,00	R\$ 103.840,00
Mediana	R\$ 114.000,00	R\$ 67.920,00	R\$ 114.000,00

MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Para montagem do mapa comparativo dos cálculos de TCO foram considerados os 3 valores apresentados anuais, e considerado um reajuste médio contratual de 10% por ano. Sendo assim, obtemos os valores abaixo.

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos					Total
	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Ano 4	Ano 5	
ABX Telecom	R\$ 129.600,00	R\$ 142.560,00	R\$ 156.816,00	R\$ 172.497,60	R\$ 189.747,36	R\$ 791.220,96
Infinity Telecom	R\$ 114.000,00	R\$ 125.400,00	R\$ 137.940,00	R\$ 151.734,00	R\$ 166.907,40	R\$ 695.981,40
Objetivo Telemática	R\$ 67.920,00	R\$ 74.712,00	R\$ 82.183,20	R\$ 90.401,52	R\$ 99.441,67	R\$ 414.658,39

ANÁLISE DAS CARACTERÍSTICAS DAS SOLUÇÕES

Por existir apenas uma solução viável, esta análise comparativa das soluções não se faz necessária.

15. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Solução 1

Considerando o exposto em todos os itens acima, é importante salientar que dentre as soluções levantadas, apenas a contratação de empresa especializada para suporte a telefonia foi considerada como viável e abaixo constarão indicações para suas características.

Os serviços serão executados de forma preventiva e corretiva nas diversas áreas do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo.

Para o atendimento aos chamados de manutenção corretiva e preventiva das Centrais Telefônicas, todas as peças e materiais utilizados no serviço, serão de responsabilidade do fornecedor, exceto quando a falha ou defeito ocorrer por anormalidade climática ou ambiental, incêndios, inundações, descargas elétricas e/ou atmosférica, manuseio inadequado do equipamento por pessoa não qualificada, aterramento deficiente, ou por qualquer outro fator proveniente de culpa ou dolo ao Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo.

Para o atendimento das ocorrências de caráter emergencial, o fornecedor deverá comparecer ao endereço indicado pelo CONTRATANTE, ou realizar o atendimento remoto, no prazo máximo de 02 (duas) horas a partir do comunicado do CONTRATANTE.

Considera-se “emergencial” a ocorrência em que haja a perda ou a queda constante de todas as comunicações internas (entre ramais) ou externas e a impossibilidade de transferência de chamadas externas pela mesa operadora.

O FORNECEDOR terá o prazo máximo de 06 (seis) horas, a partir do comunicado do CONTRATANTE, para que normalize o funcionamento das comunicações internas (entre ramais) e externas, desde que encontrada solução temporária.

O FORNECEDOR deverá fornecer todo o material e mão de obra necessária ao perfeito cumprimento de suas obrigações, devendo ser de primeira qualidade e atender às normas técnicas e legislação brasileira vigente.

O prazo de vigência será de 12 meses, contados a partir da data de assinatura do CONTRATO.

Os serviços a serem executados deverão obedecer rigorosamente:

~~A licitante no ato da Habilitação deverá comprovar que é autorizada a prestar serviço de manutenção nos equipamentos da MARCA Leucotron.~~

A licitante no ato da assinatura do contrato deverá comprovar que detém pessoal com conhecimento técnico a prestar serviço de manutenção nos equipamentos da MARCA Leucotron. *(revisado em 21 de setembro de 2023, acolhido pedido de impugnação)*

As normas de ABNT;

Os regulamentos da Anatel;

As prescrições e recomendações pelo fabricante.

As normas internacionais consagradas, na falta das normas da ABNT.

Os serviços constantes do presente Estudo deverão ser executados nas diversas áreas do Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo.

A manutenção preventiva deverá ocorrer nas seguintes formas:

Bimestralmente em TODAS as localidades de forma remotamente.

Semestralmente deverá OBRIGATORIAMENTE realizar manutenção preventiva presencial em TODAS as localidades.

Em todas as manutenções preventivas o fornecedor deverá apresentar relatório de checagem básica, como Backup realizado, ajuste de programações, sincronismo de centrais e suas interligações, diagnóstico nos logs de alarmes, link E-1 da operadora e alarmes, verificação de troncos analógicos do PABX, verificações e reaperto de conexões elétricas da central PABX, necessidade para atualização da central e diagnosticando a condição técnica dos equipamentos

Software: Serviços de programação, reprogramação, reconfiguração, correções e reinstalações se necessário será de responsabilidade do fornecedor.

Outros serviços: Fornecimento de todo o material será de responsabilidade do fornecedor;

Instalações/Remanejamento de ramais;

Manutenção dos DGs;

Troca e consertos dos aparelhos telefônicos;

Manutenção nas caixas de distribuição;

As manutenções preventivas bimestrais e corretivas do sistema de voz deverão obedecer aos requisitos mínimos constantes a seguir.

Verificação de Sistema de Voz

Solucionar as ocorrências que porventura ocorram;

Verificar, efetuar testes gerais no sistema de voz e corrigir, se for o caso;

Verificar tom de discar externo e corrigir, se for o caso;

Verificar troncos de entrada e corrigir, se for o caso;

Verificar sinalizações visuais e sonoras e corrigir, se for o caso;

Verificar equipamentos periféricos e corrigir, se for o caso;

Atualizar programação efetuando backup no sistema de voz;

Simulação de restauração de backup e verificação da integridade das cópias;

Realizar a limpeza e organização da central;

Eliminar, reparar e/ou substituir placas da telefonista;

Verificação das rotinas de testes na mesa da telefonista

Apoio às operações;

Aplicação de testes de tensão e corrente elétrica no retificador;

Aplicação de testes de desempenho das linhas junto à central pública e de suas proteções.

Verificar as conexões (apertar parafusos e terminais);

Falhas comuns, que não impliquem em prejuízo para as atividades do CORE-SP, deverão ser atendidas e solucionadas no prazo máximo de 04 (quatro) horas úteis.

Para os casos de falhas graves, que impõe substancial limitação de uso do equipamento e para as falhas que ocasionem a parada total do equipamento, que impliquem em prejuízo das atividades do CORE-SP, deverão ser atendidas em 2 (duas) horas úteis e solucionadas no prazo máximo de 08 (oito) horas úteis, contadas a partir do recebimento do chamado.

Nos casos em que a paralisação for provocada por ocorrência de força maior, tais como anormalidades climáticas ou ambientais, incêndios, inundações, descargas elétricas e/ou atmosférica, o fornecedor deverá dispor de um plano de contingência de tal maneira que não fique sem comunicação, por um período não superior a 12 (doze) horas úteis, sem ônus adicional ao Core-SP.

Os critérios de pagamento deverão estar dispostos no Termo de Referência, mas a princípio sugere-se o pagamento mensal da solução, devido ao modelo de contrato indicado, o de prestação de serviço continuado.

16. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 114.000,00

Considerando então a solução escolhida, foi realizada pesquisa de preços conforme **Anexo IV deste ETP**, e as tabelas de custo total da contratação podem ser consideradas as tabelas do item 14 deste estudo.

O elemento de despesa indicado para esta contratação é o elemento 6.2.2.1.1.01.04.04.005 - Serviços de Informática do Centro de Custo de Coordenadoria de Tecnologia e Informática.

17. Justificativa técnica da escolha da solução

A escolha da solução Leucotron, um PABX híbrido que pode atender tanto linhas digitais quanto analógicas, se justifica pela sua versatilidade e capacidade de atender às necessidades específicas deste conselho. Com essa solução, é possível integrar diferentes tipos de linhas telefônicas e equipamentos, o que permite maior flexibilidade e eficiência na comunicação interna e externa do conselho. Além disso, a capacidade do PABX híbrido de atender tanto linhas digitais quanto analógicas contribui para a sustentabilidade financeira da empresa, uma vez que permite a utilização de equipamentos e tecnologias existentes, reduzindo os custos com aquisição de novos equipamentos. A facilidade de manutenção e reparo também é um fator importante na escolha da solução Leucotron, uma vez que a disponibilidade de

peças de reposição e mão de obra especializada no mercado nacional facilita a manutenção do sistema telefônico, minimizando o tempo de inatividade e garantindo a continuidade das atividades do CORE-SP.

18. Justificativa econômica da escolha da solução

A escolha da solução de manutenção preventiva e corretiva tem uma justificativa econômica sólida, uma vez que a mitigação de problemas futuros pode resultar em economia de custos significativa para o CORE-SP. Ao optar pela manutenção preventiva, o CORE-SP pode evitar a necessidade de substituição de peças e mão de obra emergenciais, que geralmente têm um custo mais elevado e sem mensurar o tempo que levará para contratação. Além disso, a contratação de uma empresa especializada em manutenção preventiva pode garantir a resolução completa dos problemas, evitando a necessidade de buscar soluções emergenciais que podem ser mais caras. Portanto, a contratação da solução de manutenção preventiva, corretiva com substituição das peças pode ser uma escolha econômica inteligente para o CORE-SP.

19. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Contratar uma empresa especializada para prestar serviços nesta área pode trazer diversos benefícios, tais como a troca de conhecimento, o aprimoramento do conhecimento técnico da equipe de TI deste conselho, o desenvolvimento tecnológico e financeiro. Essa medida pode garantir maior segurança nas atualizações de vulnerabilidades e na busca de novas tecnologias, além de evitar custos desnecessários e economizar o tempo valioso para todos os servidores envolvidos.

20. Providências a serem Adotadas

Para melhorar o atendimento aos usuários requisitantes, seria oportuno que a empresa contratada realizasse um treinamento de capacitação técnica para a equipe de TI do CORE-SP. Além disso, é importante detalhar as obrigações e deveres que serão regidos pelo contrato, o que colaborará para a fiscalização e gestão da nova contratação. Dessa forma, todos entenderão o objetivo pretendido.

As informações sobre os endereços e configurações das centrais estão disponíveis no **Apêndice B**. É importante lembrar que todas as ações devem ser realizadas dentro dos dias e horários normal de trabalho. No caso dos escritórios Seccionais, é necessário obter a supervisão e anuência da Coordenadoria de Atendimento.

É importante apontar quais providências a administração deverá tomar, especialmente em relação à capacitação de servidores para fiscalização e gestão contratual. Também

é importante verificar a existência da infraestrutura elétrica mínima, como a utilização de um nobreak que possa suportar a queda de tensão ou até a falta de energia elétrica por um período de curta duração. Caso contrário, pode haver problemas na cobertura de peças danificadas conforme definido em contrato.

Por fim, é importante que todos os aparelhos IPs sejam contemplados no mesmo contrato e tratados da mesma forma que os outros itens.

21. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

21.1. Justificativa da Viabilidade

Portanto, considerando que a aquisição dos bens no PA 025/2018 [**Apêndice A, 4**], das marcas Leucotron (Central Telefônica, Media Gateways e Softwares) e Grandstream (Aparelhos IP), realizada no ano de 2018, visava a continuidade e melhoria da comunicação deste Conselho com o cidadão e que se encontram em bom funcionamento.

Considerando também que uma das finalidades deste Conselho é o atendimento ao Representante Comercial, e que este atendimento possui diversos canais telefônicos, inclusive diretamente conectados às nossas seccionais.

Que o exposto acima resulta em ampla utilização dos equipamentos pelos funcionários deste conselho, seja através de ramais analógicos, digitais, redirecionamento para celulares particulares, como forma de comunicação interna e externa, além de permitir a execução das atribuições dos funcionários deste conselho.

A familiaridade da Coordenadoria de Tecnologia e Informática com os dispositivos e aplicações já utilizados, o que é importante para atender e agilizar de forma otimizada a demanda de serviços de manutenção preventiva e corretiva nos objetos deste Estudo Técnico Preliminar.

A contratação de empresa especializada para prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva e suporte técnico especializado visa garantir a continuidade da comunicação entre as unidades citadas no **Apêndice II**, mediante a execução de manutenções dentro dos prazos acordados, atendendo às necessidades do Core-SP.

Sendo assim, considerando todos os estudos realizados para determinar a solução ideal para o atendimento das necessidades do Core-SP, declaro viável e sugiro a contratação de serviço especializado de suporte aos serviços e equipamentos de telefonia do Core-SP.

22. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

BRUNO GOMES DA SILVA

Chefe de Suporte Técnico - CTI

EDSON YASSUDI MIYASHIRO

Coordenadoria da Tecnologia da Informação

MAIKE ANDRE MARQUES

Agente de contratação

Despacho: Aprovo

SIDNEY FERNANDES GUTIERREZ

Autoridade competente

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Apêndice A - Referências.pdf (240.25 KB)
- Anexo II - Apêndice B - Equipamentos e Endereços.pdf (318.41 KB)
- Anexo III - Apêndice C - Licenças do software Ision.pdf (384.9 KB)
- Anexo IV - Apêndice D - Levantamento de preços.pdf (273.8 KB)

Anexo I - Apêndice A - Referências.pdf

Apêndices do Estudo Técnico Preliminar

Apêndice A

Referências

São Paulo, 26 de setembro de 2022

Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo

CORE-SP



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DE SÃO PAULO
CORE-SP**

[1] Serviços - Atendimento ao RC. Disponível em: <<https://www.core-sp.org.br/servicos-atendimento-ao-rc>>. Acesso em: 25 set. 2022.

[2] 2MIND. PABX Híbrido Ision IP - Leucotron. Disponível em: <<https://www.leucotron.com.br/pabx-ision-ip>>. Acesso em: 25 set. 2022.

[3] PORTAL TRANSPARENCIA.NET. Disponível em: <<https://core-sp.implanta.net.br/portaltransparencia/#publico/Listas?id=a250f5c7-845a-46e8-9b86-5d84cb4a55b9>>. Acesso em: 25 set. 2022.

[4] CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DE SÃO PAULO CORE-SP CONTRATO DE FORNECIMENTO DE CENTRAIS TELEFÔNICAS PABX DO TIPO CPCT/CPA-T COM INSTALAÇÃO E GARANTIA E ASSISTÊNCIA, ENTRE O CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DE SÃO PAULO -CORE-SP, E V2 INTEGRADORA DE SOLUÇÕES E IMPORTAÇÕES EIRELI. [s.l: s.n.]. Disponível em: <<https://core-sp.implanta.net.br/PortalTransparencia/Publico/ArquivosAnexos/Download?idArquivoAnexo=530acef2-d0b7-4f3c-aaa8-76a822abae0>>. Acesso em: 25 set. 2022.

Escritórios Seccionais:

Araçatuba-SP - Tel: 18 3625 2080
Araraquara-SP - Tel: 16 3332 2630
Bauru-SP - Tel: 14 3214 4318

Campinas-SP - Tel: 19 3236 8867
Marília-SP - Tel: 14 3454 7355
Santos-SP - Tel: 13 3219 7462

Ribeirão Preto-SP - Tel: 16 3964 6636
Rio Claro-SP - Tel: 19 3533 1912
Sorocaba-SP - Tel: 15 3233 4322

São José do Rio Preto-SP - Tel: 17 3211 9953
São José dos Campos-SP - Tel: 12 3922 0508
Presidente Prudente-SP - Tel: 18 3903 6198

Anexo II - Apêndice B - Equipamentos e Endereços.pdf

Apêndices do Estudo Técnico Preliminar

Apêndice B

Equipamentos utilizados pelo Core-SP e endereços

São Paulo, 26 de setembro de 2022

Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo

CORE-SP



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DE SÃO PAULO
CORE-SP**

B.1. Dos Equipamentos:

GRUPO 1 INSTALADO SEDE				
ITEM	QUANT	OBJETO	MARCA	MODELO
1	1	Central PABX Ision IP 3000R Versão para Rack de 10 slots – Leucotron	Leucotron	Ision IP 3000r
2	1	Placa 30 TD Sinalização R2 Com cabo, bidirecionais – Leucotron	Leucotron	Leucotron
3	2	Placa Media Gateway 32 Canais com T40 (interligação)– Leucotron	Leucotron	Leucotron
4	4	Placa 32 Ramais Analógicos (total 128 ramais) – Leucotron	Leucotron	Leucotron
5	25	Licença Ramal IP ISION – Leucotron	Leucotron	Leucotron
6	32	Licença Tronco SIP ISION – Leucotron	Leucotron	Leucotron
7	1	Licenças de Call Center – 20 Posições de Atendimento, 20 Módulos de Operação, 01 Modulo de Supervisão e Relatório – Leucotron	Leucotron	Call Center Leucotron
9	1	Mesa Telefonista para PC (Contaction Telefonista) + Headset TOPUSE FP360	Leucotron	Contaction Telefonista- ELGIN – HST-8000
10	15	Aparelho IP GXP 1625 c/ Fonte – Grandstream	Grandstream	IP GXP1625
11	9	Licenças de Softphone para Contaction.	Leucotron	Softphone
GRUPO 2 INSTALADO NAS SECCIONAIS				
ITEM	QUANT	OBJETO	Marca	Modelo
1	12	Central PABX ISION IP 1500	Leucotron	Ision IP 1500
2	12	Já incluso 1 Licença Tronco IP, 5 Licenças Ramal IP, 1 Licença Atendimento Automático, 1 Licença Espera, 1 Licença de Gravação e 1 Licença Correio de Voz.	Leucotron	Leucotron
3	24	Placa 08 Troncos Analógicos RA CP (8 ramais) – Leucotron	Leucotron	Leucotron
4	12	Placa 08 Ramais Analógicos c/ Processador – Leucotron	Leucotron	Leucotron
5	24	Placa 16 Media Gateway (interligação) – Leucotron	Leucotron	Leucotron
6	12	Licenças Troncos IP – Leucotron	Grandstream	IP GXP1625

Escritórios Seccionais:



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DE SÃO PAULO
CORE-SP**

B.2. DOS ENDEREÇOS:

01 central PABX instalado na Sede no município de São Paulo.

Marca: Leucotron

Modelo: Ision IP 3000R

Unidade	Endereço	Complemento	Cidade	CEP
Sede – São Paulo	Av. Brigadeiro Luís Antônio, 613	5 ANDAR	São Paulo	01317-000

12 centrais instaladas no estado de São Paulo nas cidades abaixo.

Marca Leucotron

Modelo: Ision IP 1500

Todos os itens do grupo 2 do item B.1. estão distribuídos igualmente entre as 12 seccionais.

Unidade	Endereço	Complemento	Cidade	CEP
Es01 - Campinas	RUA ALECRINS N ° 914	3 ANDAR SL 303/304/305/306	CAMPINAS	13024-411
Es02 - Bauru	RUA LUSO BRASILEIRA N ° 4	4-44 - 4 ANDAR SL 411-412	BAURU	17016-230
Es03 - Ribeirão Preto	AVENIDA MAURILIO BIAGI N ° 800	3 ANDAR CONJ 311/312/313/314	RIBEIRAO PRETO	14020-750
Es04 - São José dos Campos	RUA EUCLIDES MIRAGAIA N ° 700	7 ANDAR SL 71/72/24	SAO JOSE DOS CAMPOS	12245-820
Es05 - São José do Rio Preto	RUA GLICERIO,GAL N ° 3173	4 ANDAR SL 41	SAO JOSE DO RIO PRETO	15015-400
Es06 - Presidente Prudente	RUA SIQUEIRA CAMPOS N ° 699	7 ANDAR SL 77	PRESIDENTE PRUDENTE	19010-061
Es07 - Araraquara	RUA DUARTE,PE N ° 151	16 ANDAR SALA 161/162	ARARAQUARA	14800-360
Es08 - Sorocaba	RUA JOSE MARIA BARBOSA N ° 31	SL 51/52/53/54	SOROCABA	18047-380
Es09 - Santos	RUA AMADOR BUENO N ° 333	SL 1301/1303 13 ANDAR BL B	SANTOS	11013-153
Es10 - Araçatuba	RUA OSWALDO CRUZ N ° 1	2 ANDAR CONJ 21/22	ARACATUBA	16010-040
Es11 - Rio claro	RUA SEIS N ° 1460	SALA 41	RIO CLARO	13500-190
Es12 - Marília	RUA BAHIA N ° 165	10 ANDAR SL 102	MARILIA	17501-080

Anexo III - Apêndice C - Licenças do software Ision.pdf

Apêndices do Estudo Técnico Preliminar

Apêndice C

Licenças de Software

São Paulo, 26 de setembro de 2022

Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo

CORE-SP



CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS NO ESTADO DE SÃO PAULO CORE-SP

C.1. Das licenças de software do Ision IP

Configurador Ision

×

Atualização

Situação	Cód.	Nível	Tipo	Quantas	Fabricada	Validade	Descrição
ATIVA	109	I	P	0020	17/04/18	permanente	CALL CENTER M. OPERACAO ISION
ATIVA	006	I	P	0030	17/04/18	permanente	RAMAL IP ISION
ATIVA	007	I	P	0033	17/04/18	permanente	TRONCO IP ISION
ATIVA	100	I	P	0010	13/07/22	permanente	CONTACTION ISION
ATIVA	101	I	P	0001	17/04/18	permanente	CONTACTION TELEFONISTA ISION
ATIVA	102	I	P	0005	06/08/20	permanente	CONTACTION VIDEOPHONE ISION
ATIVA	103	I	P	0020	17/04/18	permanente	CALL CENTER P.A. ISION
ATIVA	104	I	P	0001	17/04/18	permanente	CALL CENTER SUPERVISOR ISION
ATIVA	107	I	P	0009	13/07/22	permanente	CONTACTION SOFTPHONE ISION

Atualiza Licença

Atualiza Sistema

Sair

Configurador Ision

×

Atualização

Situação	Cód.	Nível	Tipo	Quantas	Fabricada	Validade	Descrição
ATIVA	006	I	P	0005	08/02/18	permanente	RAMAL IP ISION
ATIVA	007	I	P	0003	17/04/18	permanente	TRONCO IP ISION

Atualiza Licença

Atualiza Sistema

Sair

Escritórios Seccionais:

Araçatuba-SP - Tel: 18 3625 2080
Araraquara-SP - Tel: 16 3332 2630
Bauru-SP - Tel: 14 3214 4318

Campinas-SP - Tel: 19 3236 8867
Marília-SP - Tel: 14 3454 7355
Santos-SP - Tel: 13 3219 7462

Ribeirão Preto-SP - Tel: 16 3964 6636
Rio Claro-SP - Tel: 19 3533 1912
Sorocaba-SP - Tel: 15 3233 4322

São José do Rio Preto-SP - Tel: 17 3211 9953
São José dos Campos-SP - Tel: 12 3922 0508
Presidente Prudente-SP - Tel: 18 3903 6198

Anexo IV - Apêndice D - Levantamento de preços.pdf

Apêndices do Estudo Técnico Preliminar

Apêndice D

Levantamento de Preços

São Paulo, 24 de janeiro de 2023

Conselho Regional dos Representantes Comerciais no Estado de São Paulo

CORE-SP



**CONSELHO REGIONAL DOS REPRESENTANTES COMERCIAIS
NO ESTADO DE SÃO PAULO
CORE-SP**

D.1. Levantamento de Preços para Solução Viável - Contratação de serviço especializado de Suporte a telefonia.

D.1.1. Empresa ABX Telecom – Apêndice D.1

Empresa ABX Telecom- Proposta enviada 01/08				
Item	Descrição de produtos	Valor	Necessário	Valor final
1	Sede	R\$ 1.200,00	Sim	R\$ 14.400,00
2	Seccionais	R\$ 9.600,00	Sim	R\$ 115.200,00
Valor mensal da proposta			R\$	10.800,00
Valor total da proposta anual			R\$	129.600,00

D.1.2. Empresa Infinity Telecom – Apêndice D.2

Empresa Infinity Telecom - Proposta enviada 25/07				
Item	Descrição de produtos	Valor	Necessário	Valor final
1	Sede	R\$ 9.500,00	Sim	R\$ 114.000,00
2	Seccionais		Sim	
Valor mensal da proposta			R\$	9.500,00
Valor total da proposta anual			R\$	114.000,00

D.1.3. Empresa Objetivo Telemática – Apêndice D.3

Empresa Objetivo Telemática - Proposta enviada 25/08				
Item	Descrição de produtos	Valor	Necessário	Valor final
1	Sede	R\$ 1.100,00	Sim	R\$ 13.200,00
2	Seccionais	R\$ 4.560,00	Sim	R\$ 54.720,00
Valor mensal da proposta			R\$	5.660,00
Valor total da proposta anual			R\$	67.920,00

D.1.4. Comparação de preços

Média e mediana das propostas anuais				
Cálculo	ABX Telecom	Infinity Telecom	Objetivo Telemática	Valor
Média	R\$ 129.600,00	R\$ 114.000,00	R\$ 67.920,00	R\$ 103.840,00
Mediana	R\$ 129.600,00	R\$ 114.000,00	R\$ 67.920,00	R\$ 114.000,00