ANEXO IV

Referente ao Edital de Pregão nº. 002/2016

Especificações Técnicas

Especificação técnica nº ET GTI-001-2015

1. Objeto

Aquisição de Centrais Telefônicas e acessórios, com tecnologia que utiliza as técnicas de comutação IP-SIP e com conexão à rede de computadores utilizando o protocolo TCP/IP, contemplando:

1.1 Centrais Privadas de Comutação Telefônica (CPCT), gateways de voz, aparelhos de áudio conferência, aparelhos telefônicos analógicos, aparelhos telefônicos digitais, licença de serviço de portabilidade, sistema de bilhetagem, sistema de correio de voz e instalação e treinamento.

1.2 Suporte técnico e manutenção pelo período de 36 (trinta e seis) meses.

2. Considerações iniciais

2.1. A rede de voz deverá estar presente em 12 unidades administradas pela contratante. Todas as unidades estão interligadas por rede TCP/IP disponibilizada pela contratante.

2.2. Na instalação, os equipamentos deverão ser configurados para permitir comunicação através de voz sobre IP entre todas as unidades, conforme descrito nesta especificação.

2.3. O software de tarifação deverá ser instalado em um servidor centralizado e coletar os bilhetes de todos os PABX deste projeto.

2.4. Todos os softwares oferecidos deverão ser compatíveis com o sistema operacional Microsoft Windows Server 2012 STD.

3. Arquitetura

3.1. CENTRAL UNIDADE AMAZONAS

3.1.1. 60 portas para troncos digitais;

3.1.2. 12 portas para troncos analógicos;

3.1.3. 09 interfaces celulares;

3.1.4. 140 portas para ramais analógicos;

3.1.5. 08 portas para ramais digitais, com sinalização 2B+D;

3.1.6. 01 sistema de atendimento automático;

3.1.7. 34 licenças de ramais IP – SIP;

3.1.8. 20 licenças de troncos IP – SIP;

3.1.9. A central deverá permitir expansão futura mínima de 30% da quantidade atual de ramais físicos e 150 ramais IP, no mesmo gabinete, através de adição de placas, módulos ou licenças.

3.1.10. A central deverá permitir a expansão futura de troncos digitais, por adição de placas, módulos ou licenças.

3.2. CENTRAL UNIDADE PERNAMBUCO

3.2.1. 16 portas para ramais analógicos;

3.2.2. 04 portas para ramais digitais, com sinalização 2B+D;

3.2.3. 01 sistema de atendimento automático;

3.2.4. 05 licenças de ramais IP - SIP;

3.2.5. 10 licenças de troncos IP – SIP;

3.2.6. 02 terminais digitais, com sinalização 2B+D;

3.2.7. A central deverá permitir expansão futura mínima de 30% da quantidade atual de ramais físicos e 50 ramais IP, no mesmo gabinete, através de adição de placas, módulos ou licenças.

3.2.8. A central deverá permitir a expansão futura de troncos digitais, por adição de placas, módulos ou licenças.

3.3. CENTRAL UNIDADE ALMOXARIFADO

3.3.1. 32 portas para ramais analógicos;

3.3.2. 01 sistema de atendimento automático;

3.3.3. 05 licenças de ramais IP - SIP;

3.3.4. 10 licenças de troncos IP – SIP;

3.3.5. A central deverá permitir expansão Futura mínima de 30% da quantidade atual de ramais físicos e 50 ramais IP, no mesmo gabinete, através de adição de placas, módulos ou licenças.

3.3.6. A central deverá permitir a expansão futura de troncos digitais, por adição de placas, módulos ou licenças.

3.4. CENTRAL UNIDADE LABORATÓRIO

3.4.1. 16 portas para ramais analógicos;

3.4.2. 01 sistema de atendimento automático;

3.4.3. 05 licenças de ramais IP - SIP;

3.4.4. 10 licenças de troncos IP – SIP;

3.4.5. A central deverá Permitir expansão Futura mínima de 30% da quantidade atual de ramais físicos e 50 ramais IP, no mesmo gabinete, através de adição de placas, módulos ou licenças.

ASSESSORIA DME distribuição JURÍDICA

3.4.6. A central deverá permitir a expansão futura de troncos digitais, por adição de placas, módulos ou licenças.

3.5. CENTRAL UNIDADE UHE ANTAS I

3.5.1. 16 portas para ramais analógicos;

3.5.2. 01 sistema de atendimento automático;

3.5.3. 05 licenças de ramais IP – SIP;

3.5.4. 10 licenças de troncos IP – SIP;

3.5.5. A central deverá permitir expansão futura mínima de 30% da quantidade atual de ramais físicos e 50 ramais IP, no mesmo gabinete, através de adição de placas, módulos ou licenças.

3.5.6. A central deverá permitir a expansão futura de troncos digitais, por adição de placas, módulos ou licenças.

3.6. 08 (oito) Gateways de voz de 4 canais FXS

3.7. 02 (dois) aparelhos de áudio conferência;

3.8. 30 (trinta) aparelhos telefônicos analógicos;

3.9. 08 (oito) aparelhos telefônicos digitais;

3.10. Licença de Serviço de Portabilidade

3.11. Sistema de bilhetagem e tarifação com capacidade para tarifação de todos os ramais deste projeto;

3.12. Sistema de correio de voz com capacidade para atendimento de todos os ramais deste projeto;

3.13. Contrato de suporte e manutenção

3.14. Treinamento

4. Características mínimas

4.1. CPCT

4.1.1. A CPCT deverá atender a resolução 242 da Anatel. Todas as características técnicas exigidas no projeto básico, tais como portas para ramais analógicos, ramais digitais, troncos analógicos, troncos digitais (com protocolo R2 e ISDN), troncos e ramais IP deverão ser comprovadas mediante certificado de homologação da Anatel, no anexo referente à conformidade. O certificado deverá ser apresentado junto com a proposta, sob pena de desclassificação.

4.1.2. A interligação com a central pública deverá obedecer ao padrão da operadora local.

4.1.3. O plano de numeração dos ramais deverá ser flexível, composto por até 05 (cinco) dígitos.

4.1.4. O Plano de numeração dos ramais deve permitir que um mesmo ramal tenha mais de um número.

4.1.5. A CPCT não deverá possuir em sua placa base (on-board), ramais analógicos e/ou digitais, troncos analógicos e/ou digitais, placa fonte de alimentação e/ou CPU, devendo estas serem independentes.

4.1.6. A CPCT deve ser capaz de efetuar ligações IP-SIP sem a utilização de conversores externos.

4.1.7. A CPCT deve garantir sigilo absoluto nas comunicações através de seus circuitos.

4.1.8. A CPCT deve possibilitar o uso de rotas analógicas, digitais ou IP, bem como permitir a tomada de feixe de tronco alternativo caso a rota principal esteja ocupada.

4.1.9. O equipamento deve ter capacidade de processamento de no mínimo 32 bits, ou seja, a Unidade Central de Processamento (CPU) deve possuir no mínimo um processador de 32 bits.

4.1.10. O equipamento deve possuir “Buffer Interno” para que em caso de falta de energia do servidor de tarifação, os dados referentes às ligações realizadas sejam armazenados. Este “Buffer” deverá possibilitar, no mínimo, o armazenamento de até 5000 ligações.

4.1.11. A CPCT deverá ser capaz de enviar bilhetes referentes às chamadas entre os ramais da central.

4.1.12. A CPCT deverá possuir porta padrão Ethernet interna, que possibilite o acesso e integração do sistema a uma rede local, mediante arquitetura TCP/IP.

4.1.13. Mediante comando, a CPCT deverá reproduzir, através de interface de áudio de ramal, o endereço IP utilizado pela central.

4.1.14. A CPCT deverá permitir remotamente as atividades de programação e supervisão do sistema, através de microcomputador, sendo o aceso via rede WAN.

4.1.15. A CPCT deverá ser compatível com os Codecs G711A, G711U, G729A/B e T.38.

4.1.16. A CPCT deverá permitir configuração TCP/IP.

4.1.17. A CPCT deverá dispor de no mínimo de 03 programas de auto-atendimento e permitir o atendimento de até 16 canais(chamadas) simultâneos. Deverá permitir a utilização de submenus.

4.1.18. O equipamento deverá implementar mecanismo de segurança que seja capaz de emitir informações sobre as tentativas de login no sistema por meio do protocolo Syslog.

4.1.19. É de responsabilidade da contratante garantir infra-estrutura de rede IP adequada ao tráfego VoIP, assegurando os seguintes parâmetros: Banda de 40Kbps por canal de comunicação, latência inferior a 150ms, perda de pacotes inferior a 1% e jitter menor que 40ms.

ASSESSORIA DME distribuição JURÍDICA

4.1.20. A CPCT deverá estar equipada com software de configuração com as seguintes características mínimas:

4.1.20.1. Permitir a visualização das placas instaladas no equipamento;
4.1.20.2. Permitir a visualização do número de série do equipamento;
4.1.20.3. Permitir a visualização do status de ocupação de troncos e ramais do sistema;
4.1.20.4. Permitir a visualização dos ramais IP registrados no sistema;
4.1.20.5. Permitir a visualização do status das placas de tronco Digital;
4.1.20.6. Permitir a visualização da troca de sinalização quando utilização do protocolo R2;
4.1.20.7. Permitir consultar as licenças disponíveis no equipamento;
4.1.20.8. Permitir a instalação de licenças no equipamento;
4.1.20.9. Permitir a consulta de versão de firmware atual;
4.1.20.10. Permitir atualização de firmware;
4.1.20.11. Permitir acesso remoto através de rede IP.
4.1.20.12. O software deverá estar obrigatoriamente em língua portuguesa.

4.1.21. Facilidades

4.1.21.1. Possuir no mínimo 04 categorias para ramais:
4.1.21.1.1. Recebe e origina chamadas somente para outros ramais;
4.1.21.1.2. Recebe chamadas externas e origina chamadas somente para outros ramais;
4.1.21.1.3. Recebe e origina chamadas externas, de acordo com políticas de permissão/restrição;
4.1.21.1.4. Recebe e origina quaisquer tipos de chamadas externas.
4.1.21.2. Permitir no mínimo 8 diferentes políticas de permissões e restrições de chamadas.
4.1.21.3. Possuir segurança para transmissão de dados.
4.1.21.4. Permitir até 08 grupos de conferências simultâneos permitindo no mínimo 30 usuários em conferência simultaneamente.
4.1.21.5. Possuir discriminadores de ligações que possibilitem:
4.1.21.6. A análise de até 16 dígitos;
4.1.21.7. Definição de restrições e permissões específicas para cada usuário de ramal do sistema.
4.1.21.8. Bloqueio de recebimento de ligações a cobrar programável para cada usuário de ramal do sistema.
4.1.21.9. A CPCT deve possibilitar ativação automática de serviço noturno, de modo que as chamadas externas encaminhadas à operadora, após o horário determinado, sejam automaticamente dirigidas a ramal ou grupos de ramais pré–determinados.
4.1.21.10. A CPCT deverá possibilitar a utilização de troncos analógicos bidirecionais, troncos executivos com numerações diferenciadas, tais que, chamadas a eles dirigidas sejam automaticamente encaminhadas a ramais específicos.
4.1.21.11. A CPCT deverá permitir a programação de rotas de menor custo, selecionando automaticamente a Operadora pré-programada, em função do número discado.
4.1.21.12. A manutenção, diagnóstico e administração do sistema devem ser passíveis de realização remota ou local, através de rede TCP/IP via protocolo HTTP (web browser). O acesso só será permitido mediante uma senha para garantir a confiabilidade e a segurança do sistema.

4.1.22. Facilidades de ramais para todos os usuários, independentemente da utilização de ramais IP, analógicos ou digitais:

4.1.22.1. Chamadas internas e externas para a posição de operadora.
4.1.22.2. Interligação automática entre ramais.

4.1.22.3. Interligação da rede pública com os ramais, segundo suas classes de serviço ou categoria.
4.1.22.4. Transferência nas chamadas de entrada e saída.
4.1.22.5. Música de espera para chamadas retidas pelo operador e quando em processo de consulta e transferência entre ramais. Deverá ser fornecido no mínimo um módulo de música sintetizada inerente ao sistema. A CPCT deve ser capaz de armazenar arquivos .WAV ou MP3 para uso como fonte de música de espera.
4.1.22.6. Os ramais de um grupo consecutivo ou setor poderão ser acessados por seus números individuais ou pelo geral do grupo.
4.1.22.7. Captura de chamadas. Essa facilidade deverá ser acessível a todos os ramais da CPCT pertencentes a um mesmo grupo de captura.
4.1.22.7.1. A CPCT IP deve permitir no mínimo 20 grupos de captura distintos.
4.1.22.8. Chamada de retorno automático para ligações ramal a ramal.
4.1.22.9. Possibilidade de qualquer ramal da CPCT IP/CPA-T ser habilitado ou desabilitado pelo seu usuário para efeito de estabelecimento de chamadas externas.
4.1.22.10. Discagem abreviada individual de modo que ramais especialmente habilitados possam efetuar chamadas locais, nacionais ou internacionais para até 10 (dez) assinantes, pela seleção de no máximo, 03 (três) dígitos.
4.1.22.11. Repetição do último número discado.
4.1.22.12. No mínimo uma agenda de discagem abreviada comum com acesso a até 80 destinos cada.
4.1.22.13. Quando um usuário possuir telefone com “display”, as informações apresentadas no mesmo devem ser obrigatoriamente em português.
4.1.22.14. Deverá ser possível limitar o tempo (pré-programável em sistema) de conversação nas ligações externas originadas.
4.1.22.15. Deverá permitir a programação de Siga-me Externo para número telefônico pré-programado, no recebimento de ligações internas e/ou externas.
4.1.23. A CPCT deverá permitir a mudança física de ramais, sem a necessidade de reprogramação no terminal de gerenciamento ou mudanças na rede.
4.1.24. A CPCT da unidade Amazonas deverá possuir interface celular com capacidade para operar simultaneamente até 09 (nove) chips de qualquer operadora de serviço móvel autorizada a prestar serviço no Brasil;
4.1.24.1. Módulo de comunicação GSM Quadband;
4.1.24.2. O módulo deverá possuir 1 extensão FXS que permita o monitoramento das chamadas em andamento;
4.1.24.3. O módulo deverá possuir botão reset que permita a reinicialização das configurações de forma prática e rápida;
4.1.24.4. O módulo GSM deverá permitir a atualização de firmware via interface USB;
4.1.24.5. O módulo GSM deverá operar nas frequências GSM QuadBand (850, 900, 1800 e 1900 MHz);
4.1.24.6. O módulo GSM deverá identificar as chamadas via DTMF;
4.1.24.7. Deverá possuir inversão de polaridade no atendimento e recepção;
4.1.24.8. A interface deverá ser homologada pela Anatel e seu certificado ser apresentado junto com a proposta, sob pena de desclassificação;
4.1.25. A CPCT da unidade Amazonas deverá estar implementada com facilidade que permita a consulta à base de dados com informações oficiais sobre a portabilidade dos números de celular das diferentes prestadoras de serviço móvel. Desta forma, sempre que uma chamada for realizada no sistema de telefonia, o sistema analisará se o número de destino é um telefone móvel, e em caso positivo, o sistema será capaz de identificar a operadora móvel daquele número, efetuando a conexão da maneira menos onerosa ao CONTRATANTE utilizando preferencialmente as interfaces celulares instaladas;

4.1.25.1. As interfaces celulares deverão ser compartilhadas por todos os ramais da solução;

4.1.26. A CPCT da unidade Amazonas deverá estar implementada também com sistema de gravação de ligações

4.1.26.1. Deverá permitir a gravação de 8 ramais simultaneamente.

4.1.26.2. Deverá ser fornecido interface WEB que permita buscar a gravação:

4.1.26.2.1. Pelo número externo;

4.1.26.2.2. Pelo número do ramal;

4.1.26.2.3. Pela data da chamada;

4.1.26.2.4. Pelo protocolo da chamada;

4.2. **SISTEMA DE BILHETAGEM E TARIFAÇÃO AUTOMÁTICA**

4.2.1. Deve ser fornecido e instalado um sistema de bilhetagem e tarifação automática para toda solução.

4.2.2. Deverá ser instalado em computador fornecido pela CONTRATANTE;

4.2.3. O sistema de bilhetagem e tarifação automática deve proporcionar facilidade de operação por pessoas com formação básica em microinformática e flexibilidade de manuseio dos arquivos de dados, sendo estes preferencialmente passiveis de conversão para arquivos de editores de texto e/ou planilhas de cálculo mais conhecidas dos usuários. Todos os relatórios deverão ser apresentados em português, tanto legendas como conteúdo.

4.2.4. Programa de identificação dos seguintes parâmetros das chamadas de saída efetuadas através dos troncos unidirecionais e bidirecionais, com emissão de relatórios.

4.2.4.1. Número do assinante chamado (quando aplicável).

4.2.4.2. Número do ramal que originou a chamada.

4.2.4.3. Data da chamada.

4.2.4.4. Hora da chamada.

4.2.4.5. Duração da chamada.

4.2.4.6. Custo da chamada.

4.2.4.7. Global detalhado por áreas registrando as ligações locais, DDD,DDI,celular e serviços

4.2.5. O sistema deve possibilitar as facilidades de bilhetagem de chamadas de entrada, de saída e internas (ramal-ramal).

4.2.6. Programa de controle de gastos através da atribuição de créditos e/ou tempo por ramal para se fazer ligações. Depois de atingido o limite de crédito programado ou por tempo de conversação, o sistema bloqueia o ramal e/ou alerta, através de um código de cores ou por e-mail, que o ramal ultrapassou o seu crédito ou tempo programado.

4.2.7. Deverá ser indicada a Descrição do “Hardware” necessário à implementação do sistema.

4.2.8. O sistema deverá permitir agendamento de relatórios específicos que poderão ser impressos automaticamente, salvos em disco e enviados por e-mail.

4.2.9. O sistema deverá permitir a emissão de relatórios através da web.

4.2.10. O Sistema deverá possuir relatório web conta com os seguintes relatórios:

4.2.10.1. Protocolo;

4.2.10.2. Chamadas realizadas;

4.2.10.3. Chamadas recebidas;

4.2.10.4. Chamadas recebidas e não atendidas;

4.2.10.5. Chamadas recebidas ocupadas ou recusadas;

4.2.10.6. Chamadas internas

4.2.11. O Sistema deverá apresentar os seguintes campos em sua interface administrativa:

4.2.11.1. Protocolo;

4.2.11.2. Índice de qualidade VoIP (Perda de pacotes);

4.2.11.3. Índice de qualidade VoIP (Jitter);

4.2.11.4. SSRC;

4.2.11.5. Usuário;
4.2.11.6. Email do ramal
4.2.12. O Sistema de Tarifação deverá possibilitar:
4.2.12.1. Envio de alarmes por e-mail, incluindo a opção de campo Usuário;
4.2.12.2. Possuir planos básico e alternativo de cada operadora fixo e os planos pós e pré pago das operadoras móveis.
4.2.12.3. Possuir novo método de cálculo: Tarifa única.
4.2.12.4. Estar preparado para utilizar o nono dígito nos estados que já o utilizam e nos que serão implementado

4.3. **TELEFONES ANALÓGICOS**

4.3.1. Chave seletora para discagem decádica (pulso) e multifrequencial (tom).
4.3.2. Campainha com 03 tipos de timbre e cada timbre com 03 níveis de volume (baixo, médio e alto)
4.3.3. Teclas para acesso a 10 memórias indiretas e 02 memórias diretas
4.3.4. Tempo de flash igual a 300ms ou ajustável;
4.3.5. Pausa durante a discagem;
4.3.6. Tecla mute com LED indicador;
4.3.7. Tecla para rediscagem do último número;
4.3.8. Ajuste de volume de recepção através do teclado;
4.3.9. Totalmente compatível com a rede pública de telecomunicações e com PABX;
4.3.10. Montagem em mesa ou parede;
4.3.11. O telefone deverá ser homologado pela Anatel e seu certificado deverá ser apresentado junto com a proposta, sob pena de desclassificação.

4.4. **TELEFONES DIGITAIS**

4.4.1. Alimentado a partir da central;
4.4.2. Interligado à central através de um par de fios;
4.4.3. Mostrador de cristal líquido alfanumérico, com capacidade mínima de 2 linhas e 15 caracteres;
4.4.4. Viva-voz dispondo de alto-falante e microfone embutidos no aparelho;
4.4.5. Estabelecimento de ligações sem retirada do monofone do gancho;
4.4.6. Mínimo de 10 teclas de funções fixas;
4.4.7. Mínimo de 24 teclas de funções programáveis, com led associado para indicação do status de ramais. Nestas teclas poderão ser programados ramais e números telefônicos mais utilizados e facilidades do PABX;
4.4.8. Deverá permitir a expansão de no mínimo mais 32 teclas;
4.4.9. O terminal deverá ser homologado pela Anatel e seu certificado ser apresentado junto com a proposta, sob pena de desclassificação;

4.5. **GATEWAY DE VOZ**

4.5.1. 01 porta WAN
4.5.2. 04 portas LAN
4.5.3. 04 portas FXS
4.5.4. IP DINAMINCO E FIXO.
4.5.5. Trabalhar em modo Router e Bridge.
4.5.6. Protocolos de rede: SIP, NAT, DNS
4.5.7. Codec's
4.5.7.1. G711 U-law,
4.5.7.2. G711 a-Law,
4.5.7.3. G729 A
4.5.7.4. G723
4.5.8. Qualidade de Voz

4.5.8.1. Jitter Buffer
4.5.8.2. Supressor de silêncio.
4.5.8.3. Cancelamento de eco
4.5.8.4. Fax T-38
4.5.9. Apresentar certificado de homologação no Brasil.

4.6. APARELHOS DE ÁUDIO CONFERENCIA.

4.6.1. Utilizar uma posição de ramal convencional.
4.6.2. 03 Canais de áudio simultâneos.
4.6.3. Sensibilidade dos Microfones para até 03 metros.
4.6.4. Redução Dinâmica de Ruídos que minimiza o Ruído de funco do ambiente.
4.6.5. Mixagem inteligente dos microfones.

4.7. CORREIO DE VOZ

4.7.1. A solução deverá dispor de um sistema de correio de voz para todos os ramais do sistema. Este correio de voz deverá ser capaz de enviar os recados para o e-mail vinculado ao ramal do usuário anexado a um arquivo com extensão WAV ou MP3 com o conteúdo do recado.

5. CONDIÇÕES DE INSTALAÇÃO E TESTES

5.1. A instalação dos equipamentos deve observar as exigências da concessionária conforme as práticas ANATEL aplicáveis;
5.2. Os equipamentos deverão ser instalados no endereço e locais referidos neste termo de referência, conforme especificações do fabricante dos produtos fornecidos pela licitante vencedora;
5.3. Ficará por conta da contratada o fornecimento de todo o material e acessórios necessários à instalação dos equipamentos objeto destas especificações, exceto a liberação do link E1 junto à operadora, que deverá ser contratado pela contratante.
5.4. Será de responsabilidade da CONTRATANTE o fornecimento da rede interna de ramais, ponto de energia elétrica para alimentação do PABX;
5.4.1. Os ramais deverão ser distribuídos no rack ou DG, fornecidos pela CONTRATANTE. O fornecimento de patch panel, cabo de rede com conectores, patch cord e guia de cabo será de responsabilidade da CONTRATADA.

6. TREINAMENTO

6.1. Devem ser previstos, no mínimo, os seguintes cursos de treinamento:
6.1.1. Curso sobre operação do PABX, softwares e terminais digitais;
6.1.2. O treinamento deverá prever todas as facilidades do PABX que sejam pertinentes ao usuário;

7. SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO

7.1. Considerando que o serviço de telefonia é fundamental para as atividades de distribuição de energia, e que a sua paralisação pode causar prejuízos à administração pública, resultando inclusive em multas por parte do órgão regulador, a contratada deverá prestar serviço de su-

porte técnico e manutenção de todo sistema pelo período de 36 (trinta e seis) meses contados da instalação, conforme prevê o Art. 57, da Lei 8.666/93.

7.2. O contrato inclui a identificação de todos os problemas da solução instalada, reparo e substituição de peças, configuração e testes de adequação da solução.

7.3. Deverá incluir também a licença do serviço de portabilidade pelo mesmo período do contrato.

7.4. A contratada deverá identificar também problemas na fiação interna nas unidades da contratante. Constatado o defeito em fiação interna, a responsabilidade pelo reparo é da contratante.

7.5. O suporte deverá ser realizado na modalidade 24x7, com disponibilização de telefone 0800 para contato ou de número fixo local em relação à Poços de Caldas – MG

7.6. Deverá ser aberto chamado após contato para solução de problemas e todo acompanhamento do processo deverá ser registrado nele. Todos os registros deverão estar acompanhados de data e hora.

7.7. A contratante terá prazo de 03 horas para identificação do problema após abertura do chamado e de até 05 horas após a identificação do problema para solução, desde que não seja constatado defeito em fiação interna.

8. FATURAMENTO

Para o Contrato de Fornecimento, favor observar o faturamento conforme abaixo:

- O faturamento para o item 02 “CENTRAL UNIDADE PERNAMBUCO” deverá ser realizado em nome da **DME POÇOS DE CALDAS PARTICIPAÇÕES S.A. – DME**;

- O faturamento para os itens 01, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 10, 11, 12 e 13 deverá ser realizado em nome da DME Distribuição S.A. – DMED;