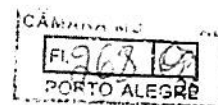




Câmara Municipal de Porto Alegre

Av. Loureiro da Silva, 255 - CEP 90013-901 – Porto Alegre/RS
Fone: (51) 3220-4314 – Fax: (51) 3220-4355
E-mail: pregao@camarapoa.rs.gov.br



www.camarapoa.rs.gov.br/pregaoonline

PREGÃO ELETRÔNICO nº 71/2014 Processo nº 0934/14 - ANEXO I-D

REQUISITOS PARA SISTEMA DE CHAMADO ONLINE ABERTURA DE CHAMADOS EM SITE DA CONTRATADA:

1. Informar URL específica para acesso ao sistema
2. Acesso ao sistema através de USUÁRIO e SENHA
3. Inserção dos dados da solicitação através de formulário WEB contendo os seguintes campos:
 - a. Descrição do defeito percebido (Campo texto)
 - b. Observações adicionais (Campo texto)
 - c. Localização do equipamento (Lista de escolha)
 - d. Indicação da hora e data da solicitação (campo data e campo hora)
 - e. Funcionário que efetuou o cadastro
 - f. Geração de um número de OS (Ordem de serviço sequencial)
 - g. Pedido de retirada de equipamento da CMPA

Ao clicar em "cadastrar" o chamado será automaticamente cadastrado e começará a contar o PRAZO para atendimento do chamado e de conserto.

a) Os chamados só poderão ser abertos pela CMPA em seu horário de **Expediente Externo** :
De segundas às quintas-feiras - das 9h às 11h30min e das 13h30min às 17h; sextas-feiras - das 9h às 11h30min e das 13h30min às 15h30min."1

4. Após realizado o conserto e/ou visita técnica, a empresa deverá dar baixa na ordem de serviço indicando o que foi realizado e caso haja pendências a ordem de serviço deverá ser mantida aberta até sua conclusão definitiva. Na baixa deverá ser indicada a solução conforme lista abaixo e poderá ser marcada mais de uma opção:
 - a. Troca de peças - identificar
 - b. Substituição de gás refrigerante
 - c. Problema na rede elétrica
 - d. Troca de filtro
 - e. Equipamento retirado para conserto
5. Deverão estar disponíveis o acesso aos seguintes relatórios
 - a. OSs em aberto
 - b. OSs com atraso
 - c. OSs por data
 - d. OSs concluídas
 - e. Busca por OSs de um equipamento pelo número patrimonial
 - i. Em aberto
 - ii. Entre datas
 - iii. Concluídas por período
6. Deverão estar disponíveis indicadores de atendimento por período a determinar (mês, ano, período)
 - a. Tempo médio de atendimento
 - b. Quantidade de atendimentos por período
 - c. Quantidade de atendimentos por determinado número patrimonial
 - d. Quantidade de atendimentos no prazo normal
 - e. Quantidade de atendimentos fora do prazo contratual
7. Deverá estar disponível o acesso ao relatório referente à manutenção preventiva contendo
 - a. Equipamentos com manutenções realizadas em prazo normal por período
 - b. Equipamentos com manutenções realizadas em atraso por período, concluídas
 - c. Equipamentos com manutenções realizadas em atraso por período, em aberto