

## Re: NOTA FISCAL E BOLETO - CT VOICER - UNIMED MANAUS

CC

Cézar Camargo

qua 05/07/2017 09:48

Responder a todos |

Para: Marcia Destro Mendes de Lima

Cc: Faturamento | CTVoicer &lt;faturamento@ctvoicer.com.br&gt;

Caixa de Entrada

Você respondeu em 05/07/2017 09:48.

Marcia,

Valor antigo R\$9.360,89,

Ampliação de R\$996,66 referente a 23 dias pró-rata da ampliação de R\$1.300,00 referente ao novo serviço da Ura Discadora.

Ampliação de R\$75,00 referente a proposta de ampliação da Ura de Atendimento.

O valor ainda terá um acréscimo a partir do próximo faturamento de 303,34 referente ao restante da ampliação de R\$1.300,00.

Fico a disposição.

Cézar Camargo

Comercial CTVoicer

( 55 (41) 2103-9300

( 55 (41) 2103-9341

+ [cezar.camargo@ctvoicer.com.br](mailto:cezar.camargo@ctvoicer.com.br)

Rua Carlos de Carvalho, 373 • 6º Andar • CEP 80410-180 • Centro • Curitiba • Paraná • Brasil

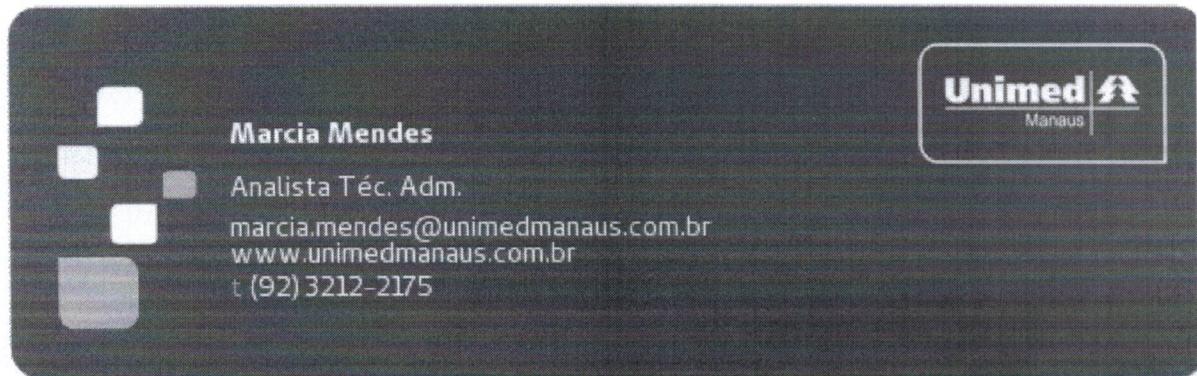
Em 5 de julho de 2017 10:39, Marcia Destro Mendes de Lima  
<[marcia.mendes@unimedmanaus.com.br](mailto:marcia.mendes@unimedmanaus.com.br)> escreveu:

Bom dia,

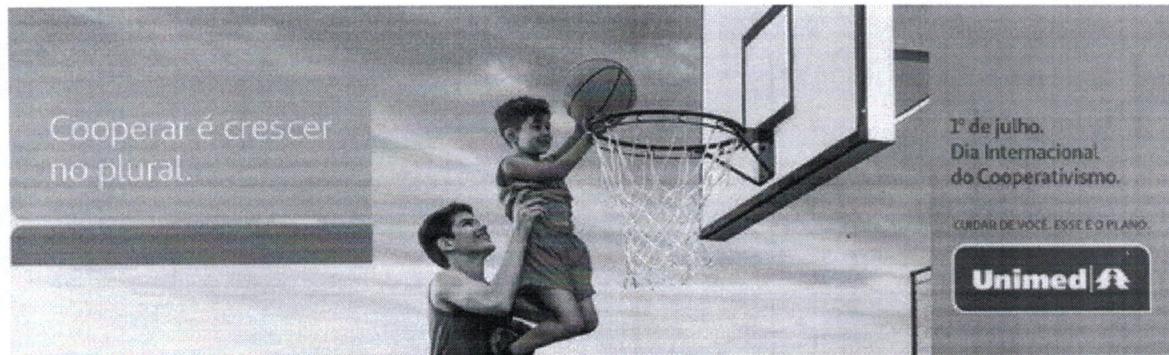
Solicito ainda, informar sobre o aumento de valor ref. ao contrato CS-1115-0304 -> era R\$ 9.360,89 e passou para R\$ 10.432,26 (NFS-e nº 8492).

[Responder a todos](#) |[Excluir](#) [Lixo eletrônico](#) |

Grata,

**AVISO DE CONFIDENCIALIDADE**

Esta mensagem e seus anexos são de uso exclusivo de pessoas e entidades autorizadas pela UNIMED MANAUS e podem conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. É proibido revelar, alterar, copiar, divulgar ou se beneficiar direta ou indiretamente destas informações sem a autorização de seus autores. Se você recebeu este e-mail por engano, por favor informe ao remetente e apague a mensagem imediatamente. A UNIMED MANAUS reserva o direito de pleitar resarcimento pelos prejuízos decorrentes do uso indevido das informações e de requerer a aplicação das penalidades cabíveis.

**De:** Cézar Camargo <[cezar.camargo@ctvoicer.com.br](mailto:cezar.camargo@ctvoicer.com.br)>**Enviado:** quarta-feira, 5 de julho de 2017 08:53**Para:** Faturamento | CTVoicer**Cc:** Marcia Destro Mendes de Lima**Assunto:** Re: NOTA FISCAL E BOLETO - CT VOICER - UNIMED MANAUS

Marcia bom dia,

Trata-se da implantação da nova ferramenta Ura Discadora Ativa, esta Ura é responsável pela Pesquisa de Satisfação da Unimed.

Valor de instalação R\$3.500,00 e ampliação SaaS de R\$1.300,00.

[Responder a todos](#) | [Excluir](#) [Lixo eletrônico](#) |

Fico a disposição.

**Cézar Camargo**

**Comercial CTVoicer**

( 55 (41) 2103-9300

( 55 (41) 2103-9341

+ [cezar.camargo@ctvoicer.com.br](mailto:cezar.camargo@ctvoicer.com.br)



Rua Carlos de Carvalho, 373 • 6º Andar • CEP 80410-180 • Centro • Curitiba • Paraná • Brasil

Em 4 de julho de 2017 17:08, Faturamento | CTVoicer <[faturamento@ctvoicer.com.br](mailto:faturamento@ctvoicer.com.br)> escreveu:

Boa tarde!

Cezar, favor esclarecer ao cliente.

Att,

Andressa Christine Sigwalt

Administrativo/Financeiro

✉ [+55 \(41\) 2103-9300](tel:+554121039300)

📞 Ramal 9328

✉ [andressa.sigwalt@inlog.com.br](mailto:andressa.sigwalt@inlog.com.br)



**De:** Marcia Destro Mendes de Lima [mailto:[marcia.mendes@unimedmanaus.com.br](mailto:marcia.mendes@unimedmanaus.com.br)]

**Enviada em:** terça-feira, 4 de julho de 2017 16:19

**Para:** [faturamento@ctvoicer.com.br](mailto:faturamento@ctvoicer.com.br)

**Assunto:** Enc: NOTA FISCAL E BOLETO - CT VOICER - UNIMED MANAUS

[Responder a todos](#) |[Excluir](#) [Lixo eletrônico](#) |

Boa tarde,

Solicitamos, por gentileza, nos informar:

- do que se trata a NFS-e 8493, de R\$ 3.500,00;
- sobre o aumento de valor ref. ao contrato CS-1115-0304 -> era R\$ 9.360,89 e passou para R\$ 10.432,26 (NFS-e nº 8492).

Atenciosamente,

**AVISO DE CONFIDENCIALIDADE**

Esta mensagem e seus anexos são de uso exclusivo de pessoas e entidades autorizadas pela UNIMED MANAUS e podem conter informações confidenciais e/ou privilegiadas. É proibido revelar, alterar, copiar, divulgar ou se beneficiar direta ou indiretamente destas informações sem a autorização de seus autores. Se você recebeu este e-mail por engano, por favor informe ao remetente e apague esta mensagem imediatamente. A UNIMED MANAUS reserva o direito de pleitar resarcimento pelos prejuízos decorrentes do uso indevido das informações e de requerer a aplicação das penalidades cabíveis.



---

**De:** Faturamento | CTVoicer <[faturamento@ctvoicer.com.br](mailto:faturamento@ctvoicer.com.br)>**Enviado:** terça-feira, 4 de julho de 2017 13:33

[Responder a todos](#) |[Excluir](#) [Lixo eletrônico](#) |**Assunto:** NOTA FISCAL E BOLETO - CT VOICER - UNIMED MANAUS**Prezado cliente:**

Segue em anexo o boleto e a NFS-e emitida pela *CT Voicer*.

O sistema da prefeitura também enviará um e-mail, com o link para acesso a nota, ou acesse o portal: <http://isscuritiba.curitiba.pr.gov.br/portalnfse/>, para verificar sua autenticidade.

---

### Portal - isscuritiba.curitiba.pr.gov.br

[isscuritiba.curitiba.pr.gov.br](http://isscuritiba.curitiba.pr.gov.br)

1. O que é? Boa Nota Fiscal é a nota fiscal sobre serviços, mais simples e prática porque é eletrônica. Foi criada pela Prefeitura e sai direto do computador.

---

Para atualizar seu boleto do Itaú, acesse: <http://www.itau.com.br/servicos/boleto>

---

### Itaú - boletos

[www.itau.com.br](http://www.itau.com.br)

Um serviço completo para você atualizar seu boleto, gerar uma segunda via, entre outras opções.



Qualquer dúvida, estamos à disposição.



# PROPOSTA COMERCIAL DE AMPLIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

## DADOS DO PROJETO

Número de Cotação PS-0117-001346

Nome de Cotação Implantação Ura Pesquisa de Satisfação e Discadora

Data de Validade 27/01/2017

## DADOS DA CONTRATANTE

Razão Social UNIMED MANAUS

CNPJ 04.612.990/0001-70

Nome do contato Marcos Frota

E-mail marcosfrota@polotelecom.com.br

Telefone (092) 3213-5003

## DADOS DA CONTRATADA

Preparado por Cesar Teixeira Camargo Filho

Email cezar.camargo@ctvoicer.com.br

Telefone 41 2103-9341

## ESCOPO DO PROJETO

Este projeto visa atender a empresa Unimed "Fláviaus, com a implantação dos módulos Pesquisa de Satisfação e Ura Discadora para Gestão de seu tele atendimento.

Com a **URA de Pesquisa**, é possível realizar pesquisas automáticas quanto a satisfação do atendimento por sua empresa, exemplo: (Avalei nosso atendimento, sendo "0" para insatisfeito e "5" para muito satisfeito, outro exemplo também pode ser "Sua solicitação foi atendida? Digite 1 para sim ou 2 para não"). Dependendo da nota informada, exemplo de "0" a "3", pode-se gerar um Sub-Menu de avaliação para triar os motivos da respectiva nota baixa.

Com a **URA Discadora**, é possível criar campanhas com números de telefones e seleciona o áudio que quer reproduzir. Neste áudio poderão ter opções onde o contato de destino poderá "navegar" pelo menu proposto. A ferramenta traz um monitor de acompanhamento sobre a progressão da campanha e um consolidado final, mostrando quantos telefones atenderam e destes quantos escolheram as opções apresentadas.

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS DO PROJETO

Forma de Execução REMOTAMENTE - Apenas em Horário Comercial

### INFORMAÇÕES COMERCIAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MENSAL

Descrição dos Serviços	Código do Serviço	Quantidade
Ura Discadora	S_CLA_3_UD	1.00
URA Pesquisa	S_CLA_3_URA_PE	1.00
Valor Total		R\$ 1.300,00

ENCARGO MENSAL a título de Prestação de Serviços (SaaS - Software como Serviço), sendo o primeiro vencimento para o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao da instalação, pro rata die.

### INFORMAÇÕES COMERCIAIS DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E/OU READEQUAÇÃO

Serviços de R\$ 3.500,00  
Implantação

Condição de O valor de implantação seguirá através de Boleto Bancário para 30 dias corridos após assinatura da presente proposta.  
Pagamento

### ACEITE DO PROJETO DE AMPLIAÇÃO

Data do Aceite 02 de FEVEREIRO de 2019  
Giselle Pignolati

Assinatura do Responsável da CONTRATANTE

Nome Completo: GISELLE MEDEIROS PIGNOLATI

Nº do CPF: 622.626.372-53 Cargo/Função: GERENTE DE NDH



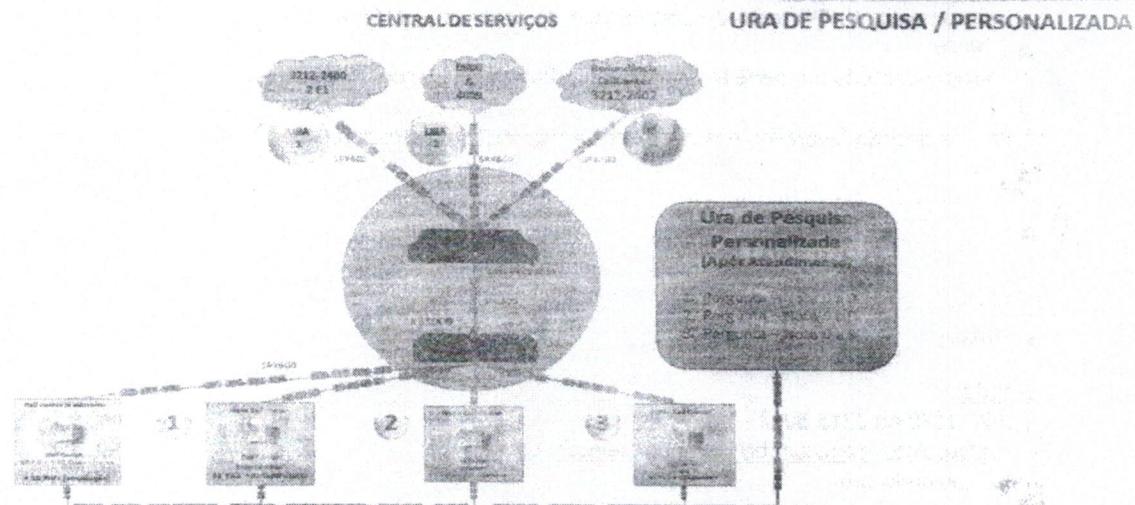
Construindo soluções em telecomunicações



# CENÁRIO PROPOSTO

Unimed |   
Mairi

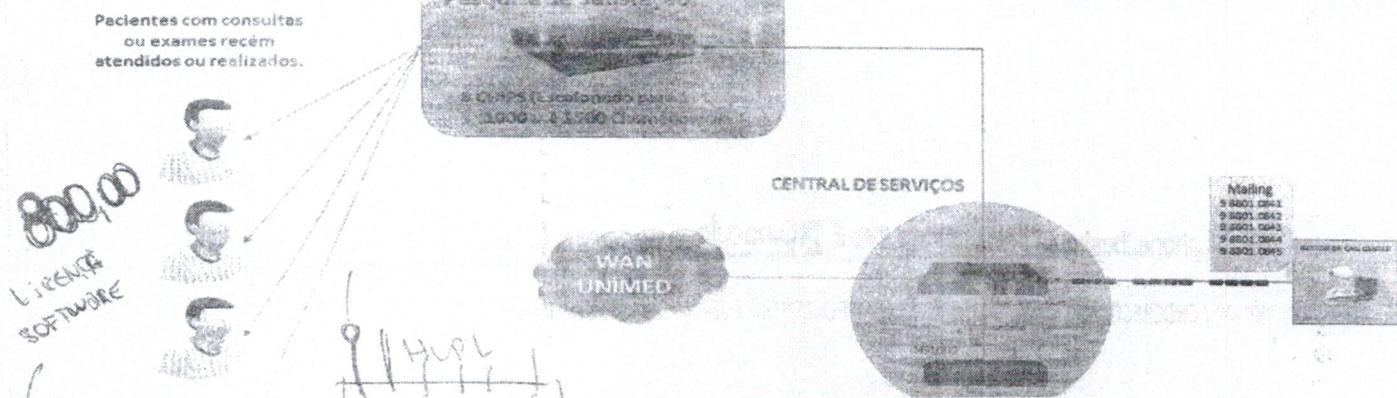
Polo  
TELECOM  
Construindo soluções em telecomunicações



Unimed |   
Mairi

Polo  
TELECOM  
Construindo soluções em telecomunicações

Ura Discadora - PESQUISA DE SATISFAÇÃO





MAANAUS, 26 de Janeiro de 2017

**CLIENTE:** UNIMED DE MANAUS COOP DE TRAB MÉDICO LTDA (CENTRAL DE SERV.)

**Nº ORÇAMENTO:** 2663

**At:**

Sr. Thiago Batista

A **Polo Telecom** tem a satisfação de apresentar à V.S. a proposta comercial visando oferecer soluções para sua empresa.

Na busca por soluções que alieem desempenho, integração, segurança, economia e, principalmente, flexibilidade, a consultoria em serviços e equipamentos torna-se imprescindível para o crescimento de seu negócio, garantindo um atendimento mais eficaz e, principalmente, produtivo aos seus clientes.

Através deste documento, V. S<sup>as</sup> terão a oportunidade de conhecer, de forma mais ampla, as características dos serviços prestados pela **Polo Telecom**, os quais garantirão um perfeito desempenho do sistema de comunicação e segurança de sua empresa.

No aguardo de uma decisão favorável, nos colocamos à disposição para esclarecimento de qualquer dúvida ou informação que venha a surgir.

**Atenciosamente,**

**Glaucia Macedo**

Fones: (92) 3622-1170 ou 3213-5002

E-mails: [vendas2@polotelecom.com.br](mailto:vendas2@polotelecom.com.br) / [crm@polotelecom.com.br](mailto:crm@polotelecom.com.br)

Skype: [vendas2.polotelecom](skype:vendas2.polotelecom)



### 1. PRODUTO(S) OFERTADO(S):

ITEM	QTDE.	DESCRÍÇÃO	VLR. UNITÁRIO	VLR. TOTAL	TIPO DE NF
1	1,00	EBS -GSM160 -80, INTERFACE DE CELULAR SIP	R\$ 10.462,00	R\$ 10.462,00	NF de Produto

**VALOR TOTAL: R\$ 10.462,00**

### Condição de Pagamento (Produto(s)):

Parcela	Meio de Pagamento	Prazo Pagamento	Valor
1	Boleto bancário	15 dias	R\$ 5.231,00
2	Boleto bancário	28 dias	R\$ 5.231,00

\* A Forma de Pagamento Proposta, contará a partir da data do pedido (aprovação).

**Nota:** A opção de Pagamento estar sujeita à Análise de Crédito e Negociação junto ao cliente.

### 2. MÃO DE OBRA

Na tabela acima não consta incluso Mão de Obra. O valor correspondente, segue descrito abaixo, e se refere à Instalação, Programação e Treinamento Básico (que inclui: Treinamento das facilidades aos usuários, não incluso treinamento operacional do sistema):

**VALOR TOTAL DE SERVIÇOS: R\$ 1.600,00**

### Condição de Pagamento ( Mão de Obra):

Parcela	Meio de Pagamento	Prazo Pagamento	Valor
1	Boleto bancário	10 dias (a contar da data de término do serviço)	R\$ 1.600,00

**Nota:** Valor para execução dos serviços em horário Comercial (Segunda a Sexta de 08:00 às 18:00) Não fazem parte do escopo de serviços:

- 1) Instalações elétricas;
- 2) Confecção de Pontos de Voz e/ou dados;
- 3) Confecção ou desobstrução de dutos;
- 4) Obras de alvenaria, pintura ou acabamento;
- 5) Deslocamento, hospedagem e alimentação se necessário.

### 3. PRAZO MÁXIMO DE ENTREGA

Produto(s): Até 20 dias úteis após aprovação.

Mão de Obra: Até 72 Horas após a entrega dos produtos.

#### NOTA:

Materiais serão entregues para pedidos a partir de R\$ 350,00

O prazo de entrega do(s) produto(s) deverão ser consultados no ato do pedido, tendo em vista a disponibilidade de estoque dos distribuidores.

O prazo referente ao serviço, somente poderá ser cumprido desde que todos os locais destinados à instalação se encontrem em perfeitas condições para este fim, e que os serviços não sofram interrupções por motivos alheios à nossa vontade.



#### 4. GARANTIA

Produto(s): 12 meses contra defeitos de fabricação conforme certificado do fabricante.

Serviço: 03 meses (contados da data de término do serviço).

#### 5. VALIDADE DA PROPOSTA

Esta proposta é válida pelo período de 03 (Três) dias após a data da sua emissão.

#### Considerações Finais:

- Após este orçamento ser aprovado pelo Cliente, o mesmo fica ciente de que tem o direito legal de desistir da compra dentro do prazo de 7 dias (corridos), a contar da data do Pedido.
- Visto que a Polo Telecom trabalha com equipamentos sob demanda. Caso o cliente apresente o "arrependimento da compra", dentro do prazo - Visto que a Polo Telecom trabalha com equipamentos sob demanda. Caso o cliente apresente o "arrependimento da compra", dentro do prazo acima estipulado, será de sua responsabilidade o pagamento referente ao Frete.

**Atenciosamente,**

**Glaucia Macedo**

Fones: (92) 3622-1170 ou 3213-5002

E-mails: [vendas2@polotelecom.com.br](mailto:vendas2@polotelecom.com.br) / [crm@polotelecom.com.br](mailto:crm@polotelecom.com.br)

Skype: vendas2.polotelecom



## PROPOSTA COMERCIAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

### DADOS DO PROJETO

Número de Cotação PS-0115-000877

Nome de Cotação Alavação Clarity Desktop V3.0

Data de Validade 13/11/2015

### DADOS DA CONTRATANTE

Razão Social UNIMED MANAUS

Nome do contato Augusto Paco

E-mail augusto.paco@unimedmanaus.com.br

Telefone (92) 3212-2804

### DADOS DA CONTRATADA

Preparado por Cesar Teixeira Camargo Filho

Email cezar.camargo@ctvoicer.com.br

Telefone (041) 2103 9341

## ESCOPO DO PROJETO

Este projeto visa atender a **Unimed Manaus** prestando serviço na gestão de ligações, implantando o sistema **Clarity V3**.

Inicialmente, atenderemos dez agentes de atendimento com a ferramenta **Clarity Agente**, onde através dela o agente poderá realizar: Login/Logout; registrar suas pausas Produtivas e Improdutivas; ter acesso ao Chat Interno com registro das trocas de mensagens; Agenda; Identificador de ligações, vinculando o número do telefone a um contato registrado na agenda do software; Histórico das Últimas Ligações, Acompanhar Chamadas em Fila e ter uma referência da performance de atendimento do grupo e sua própria performance, através dos dados de tempo e quantidade de ligações. Contempla a utilização da ferramenta **Supervisor em Tempo Real**, que permite estabelecer diversas regras de acessos e atividades da sua central de atendimento. Através da sobreposição de telas, o supervisor poderá organizar as informações que deseja gerenciar para melhor visualização, o mesmo comandará seus agentes, mundo de informações quanto à telefonia e poderá tomar ações imediatamente com esses resultados, para que se reflita na mesma hora no desempenho do atendimento.

O poderoso **Dashboard** será sua fonte de extração de relatórios e gráficos gerenciais da operação, dando o poder ao supervisor de administrar e criar relatórios de seu próprio interesse. Devido à sua arquitetura de processamento, permite buscar informações em outros bancos de dados, fazendo com que possam ser cruzados índices de bases diferentes e eliminando o uso de planilhas diversas.

Gerenciamento de gravação de toda a operação com vários filtros através do **Monitor de Gravações** para localizar uma gravação em específico. A ferramenta de **Qualificador**, onde dará poder à supervisão de obter um filtro mais detalhado da resposta obtida pelo cliente, a fim de análises futuras.

Como diferencial, este projeto terá uma **Ura de Atendimento**, onde fará a triagem da Liberação de Exames, encaminhando para o setor correto de liberações conforme definido em processo pelo cliente, esta URA será customizada para integração do banco de dados da Unimed e durante o período de espera em fila pelo paciente/clinica a URA informará qual o tempo médio para atendimento.

## INFORMAÇÕES ADICIONAIS DO PROJETO

Pré-Requisitos de Servidor	O cliente deverá fornecer o servidor nas configurações apresentadas ou superior: Para uso da solução Gateway: - Processador 2 núcleos, 2,4 Ghz; - HD SATA 500GB (usar RAID para segurança); - Memória 4 GB; - Linux CENT OS 6. Para uso da solução Clarity (poderá ser uma VM): - Processador 2 núcleos, 2,4 Ghz; - HD SATA 1TB (usar RAID para segurança); - Memória 4 GB; - Windows Server 2008 ou superior. Servidor estimado para um fluxo de até 500 ligações hora.
Pré-Requisitos de Hardwares Especiais	O cliente deverá adquirir diretamente com o fabricante KHOMP e disponibilizar para o uso da CTVoicer o Hardware descrito abaixo: - EBS E1 SPX - 600.
Informações Complementares	- Necessário licenciamento para 50 canais tronco SIP na central Panasonic.
	Para o presente projeto, necessita-se de uma Central PABX Panasonic.

## INFORMAÇÕES COMERCIAIS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO MENSAL

Descrição dos Serviços	Código do Serviço	Quantidade
Clarity Agente	S_CLA_3_AG	10,00
Clarity DashBoard	S_CLA_3_DAS	2,00
Clarity Gravação	S_CLA_3_GR	10,00
Clarity Qualificador	S_CLA_3_QUA	10,00
Clarity Supervisor	S_CLA_3_SUP	2,00
Gateway IP	S_Gw	1,00
Serviço de Integração	S_CLA_3_INTEG	1,00
URA Atendimento	S_CLA_3_URA_AT	30,00

Valor Total

R\$ 5.930,00



RP

ENCARGO MENSAL a título de Prestação de Serviços (SaaS - Software como Serviço), sendo o primeiro vencimento para o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente ao da instalação, pro rata die.

## INFORMAÇÕES COMERCIAIS DO SERVIÇO DE IMPLANTAÇÃO E/OU READEQUAÇÃO

Serviços de Implantação	R\$ 9.700,00
Condição de Pagamento	O valor de implantação seguirá através de Boleto Bancário para 30 dias corridos após assinatura do contrato de serviços
Informações Complementares	- Qualquer alteração no fluxo da URA deverá ser negociada à parte desta Proposta Comercial.

## INSTRUÇÕES GERAIS

### PROCEDIMENTO DE CONTRATAÇÃO DOS SERVIÇOS

A CONTRATANTE deverá comunicar à CONTRATADA (Consultor Comercial ou Equipe de Back-office), a versão da Proposta Comercial de Prestação de Serviço a ser efetivada, bem como, encaminhar cópia dos seguintes documentos:

- Cartão de CNPJ;
- Contrato Social e Última Alteração ou o Contrato Social Consolidado;
- Em caso de assinaturas por Procuradores, cópia da Procuração que comprove os plenos poderes necessários para contratação dos serviços oferecidos pela CTVoice;

Obs.: Em caso de Ampliação de Projeto, não será necessário o envio de documentações já encaminhadas anteriormente à CONTRATADA, desde que as mesmas não tenham sofrido nenhuma alteração.

### ESCLARECIMENTO SOBRE O CRONOGRAMA DE IMPLANTAÇÃO

Para cumprimento dos prazos estabelecidos no cronograma de implantação, obriga-se a CONTRATANTE a manter os locais destinados à instalação em perfeitas condições (espaço físico adequado para a execução dos trabalhos técnicos e organização do local).

É obrigatória a confirmação da entrega e/ou conclusão dos pré-requisitos, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis, contados da data prevista para inicio da implantação, sob pena de alteração do cronograma, de acordo com a disponibilidade da CONTRATADA.

A paralisação dos serviços, ou atraso no seu inicio por motivos não imputáveis à CONTRATADA, implicará no faturamento da parte já executada, bem como das despesas decorrentes.

A instalação das soluções ora oferecidas pela CONTRATADA serão executadas em dias úteis, de segunda a sexta-feira, entre 8 e 18 horas. Fica expressamente ressalvado a CONTRATADA o direito de faturar adicionalmente os serviços que, por motivos alheios à sua vontade, que não puderem ser executados nesse período e/ou que não estejam discriminados na proposta.

### SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS NO PROJETO

- O fornecimento ou assentamento de estruturas de alvenaria e tubulações porventura necessários;
- Repetições de testes de conexão por problemas em equipamentos de terceiros ou fornecidos pelo cliente;
- Repetições de testes de interligação de DDR e/ou linhas dedicadas, quando aplicável, devido a problemas em equipamentos da concessionária local;
- Tempo de espera para conexão ou início de testes devido a fornecimento de produtos pelo comprador;
- O Voice Panels, Patch Panels, Patch Cords, Racks, estrutura de rede elétrica (como por exemplo, no breaks), estrutura de rede IP, Storage, Rollins de Back-up e cabeamento de rede LAN;
- Servidores e Computadores
- Despesas com deslocamento técnico (passagens aéreas e taxi), além de diárias e hospedagem (estadia em hotel classe turística e alimentação), os quais deverão ser devidamente alinhado para aquisição direta da CONTRATANTE, conforme cronograma de instalação a ser definido.

### PRÉ-REQUISITOS DE RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE

A CONTRATADA alerta a CONTRATANTE que os itens pertinentes aos Pré-Requisitos, descrito nesta sessão da Proposta Comercial de Prestação de Serviço, são de extrema necessidade para o sucesso do projeto, devendo assim ser previamente submetida a análise dos responsáveis pela área de TI da CONTRATANTE.

Uma vez contratados os serviços da CONTRATADA, ficará subentendido que TODOS os itens a seguir foram compreendidos e aceitos pela CONTRATANTE.

A primeira abordagem para sucesso do projeto, é compreender que em termos de tecnologia, a PARCERIA entre todas as partes envolvidas é a essência para o sucesso do mesmo. Logo, reforçamos que toda e qualquer intervenção vai requerer uma SLA de Atendimento e semelhante entre todas as partes (Ex. CTVoice, Mantenedor de PABX Legado, Área de TI do cliente ou terceirizada, entre outros), por isso, reforçamos a importância da CONTRATANTE verificar se todos os mantenedores envolvidos possuem uma SLA de Atendimento definida e satisfatória.

### 1) DESCRIÇÃO DE PRÉ-REQUISITOS



#### **1.1) Uso de Servidor(es)**

Deverá ser fornecido Servidor(es) para USO EXCLUSIVO do(s) sistema(s) da CONTRATADA, conforme quantidades e características mínimas necessárias especificadas no campo ESCOPO DO PROJETO da presente Proposta Comercial de Prestação de Serviço, levando em conta ainda as seguintes observações:

- a) Tanto Hardware quanto Sistema Operacional deverá ser 64 bits.
- b) Quando o projeto contemplar GRAVAÇÃO DE CHAMADAS, deve-se levar em conta para dimensionamento dos HD's do(s) Servidor(es).
- c) Quando o consumo de HD é de 100K para cada minuto de gravação. A necessidade de agregar ao projeto sistemas de Storage e/ou Back-up's em geral, devem ser analisados diretamente pela TI da CONTRATANTE, e entendo ser necessário sua implementação, a CONTRATANTE deve realizar um projeto a parte para implantação do mesmo, uma vez que estas não são atividades/serviços realizados pela CONTRATADA.

#### **IMPORTANTE:**

- Para uso de Servidores Virtualizados, será necessários a realização de uma conferência técnica entre o setor técnico responsável pela gestão nos sistemas virtualizados da CONTRATANTE, com a área de Projetos da CONTRATADA. Destacamos que atualmente a CONTRATADA possui sistemas de CALLCENTER já virtualizados e em perfeita operação com o uso de Hyper-V, VMware e KVM.

#### **1.2) Preparação do Servidor**

- O segundo HD (armazenamento de dados adicionais), deverá ser formatado em NTFS com cluster de 16k;
- Certificar que não há nenhum outro software instalado além dos programas da CONTRATADA, exceto Antivírus, programas essenciais ao funcionamento do Sistema Operacional e os autorizados previamente por escrito pela equipe de Projetos da CONTRATADA;
- Criar Usuário e Senha para a CONTRATADA, com permissão de Administrador do Sistema Operacional local;
- Configurar placa de rede com IP Fixo e reservado;
- Configurar Resolução mínima de vídeo em 1024x768;
- Configurar Formato Brasileiro de data e hora (DD/MM/AAAA e HH:MM:SS);
- Configurar propriedade avançadas para melhor desempenho;
- Desabilitar Proteção da Tela, Serviço de Atualização Automática e Serviço de Firewall do Windows, Hibernação e Suspensão,
- Antivírus (Se houver): desabilitar o SCAN em tempo real e firewall na pasta onde estão instalados os sistemas da CONTRATADA.

#### **1.3) Computadores para uso de Agentes (PA's) e Supervisores do CallCenter**

Configuração mínima necessária para os microcomputadores a serem utilizados pelos Agentes e Supervisores do CallCenter:

- a) Processador DualCore ou superior, 2G de Ram (Se for utilizado Softphone para o ramal do CallCenter, deve ser 4G de Ram), HD com 100MB Livre para uso da CONTRATADA, Placa de Rede 100Mbps;
- b) Quando utilizado Sistema Operacional Linux, requer um Navegador Web Conhecido e Atualizado, que implemente JavaScript, PHP e HTML 5 e a instalação do pacote STOMP;
- c) Browsers Homologados: Firefox v.11, Firefox v.30, Google Chrome 30.

#### **1.4) Acesso Remoto**

A CONTRATADA prestará Suporte Remoto a CONTRATANTE, através APENAS das ferramentas Terminal Service (WTS), VPN ou SAR (Sistema de Acesso Remoto CTVoice).

#### **1.5) Infraestrutura em Geral**

- A CONTRATANTE deverá disponibilizar portas de rede em seus Switch's conforme demanda do projeto, onde o respectivo equipamento deverá possuir facilidades de criação de VLAN ou o Switch deverá ser dedicado aos sistemas de telefonia. Prever inicialmente 1 (uma) porta do Switch para cada servidor específico no presente projeto, bem como, para cada módulo especial EBS-KHOMP;
- A CONTRATANTE deverá providenciar, em tempo hábil, rede elétrica separada e exclusiva para os equipamentos, 110V (fase, neutro e terra) ou 220V (fase, fase, terra ou fase neutro e terra) dependendo da tensão dos equipamentos.
- A CONTRATANTE deve fornecer o aterramento em ponto único, para equalização de potencial (rede de AC, Micros, protetores da rede interna / externa, equipamentos de dados, modem das operadoras E1 / ADSL / Outros, PABX, Servidores, etc ), conforme norma vigente (INR 5410.1 (NB 31 1997))
- A CONTRATANTE deve realizar por conta própria ou contratar prestadores de serviços terceirizados diretamente, para fornecer toda e qualquer passagem dos cabos entre o DG e o(s) Servidor(es) a serem utilizados no presente projeto, bem como, proceder com o jumpeamento dos cabos, conectORIZAções (Ex: crimpagem), etc.
- A CONTRATANTE deve acionar e/ou contratar diretamente os serviços de mantenedores de PABX LEGADO, para que o mesmo disponibilize 1 técnico "in-loco" no dia da implantação dos sistemas da CONTRATADA, para realizar eventuais programações no respectivo equipamento, entre outros serviços pertinentes a telefonia do cliente, os quais não fazem parte do escopo de serviços ora cotados.

#### **1.6) Licenciamento**

A CONTRATANTE deverá garantir a liberação em seu firewall, para acesso externo do(s) Servidor(es) com os programas instalados da CONTRATADA, ao endereço: "www.ctvoicer.com.br", "portas 10080 e 10090, TCP saída", para que realize(m) a autenticação das licenças no datacenter da CONTRATADA. Após o período de 15 dias sem esta autenticação, o(s) sistema(s) da CONTRATADA irão parar de funcionar, até que o respectivo acesso seja reestabelecido pela CONTRATANTE.

#### **1.7) Monitoramento On-Line Pró-Ativo**

Afin de auxiliar pro-ativamente a CONTRATANTE em questões de suporte técnico, a CONTRATADA oferece o serviço de Monitoramento On-Line Pró-Ativo, cujo objetivo é realizar a leitura em tempo real do(s) sistema(s) ora fornecido(s) em COMODATO. Tal sistema de monitoramento visa alertar a equipe de suporte técnico da CONTRATADA sobre eventuais anomalias no(s) sistema(s), a exemplo de: Interrupção de sistema, falha nas gravações, entre outros, que continuamente a CONTRATADA estará implementando.

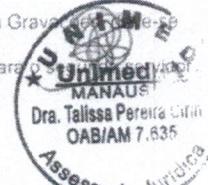
Para a ativação desse serviço (realizado através do sistema Nagios), faz-se necessário a configuração de NAT nos sistemas de segurança da CONTRATANTE (Firewall), para as portas 10081 e 10082, TCP de entrada, ENDEREÇO: www.ctvoicer.com.br para o(s) servidor(es) onde esteja(m) instalado(s) o(s) sistema(s) da CONTRATADA, nas portas 5666 e 12489. Assim, o servidor de monitoramento (interno na CONTRATADA), coletará os dados do sistema e alertará nosso time de Suporte Técnico periodicamente sobre o funcionamento dos mesmos.

Exemplo de configuração:

- a) Ao chegar uma comunicação de dados, cuja origem seja "www.ctvoicer.com.br", na "porta 10081", encaminhar para o servidor onde esteja instalado o(s) sistema(s) da CONTRATADA na "porta 5666".
- b) Ao chegar uma comunicação de dados, cuja origem seja "www.ctvoicer.com.br", na "porta 10082", encaminhar para o servidor onde esteja instalado o(s) sistema(s) da CONTRATADA na "porta 12489".

Observações: Caso a CONTRATANTE tenha mais de um servidor, a exemplo de um para o CallCenter e outro para Gravação de Chamadas, liberar mais duas portas (10083 e 10084), e adicionar mais 2 regras como o exemplo a seguir:

- a) Ao chegar uma comunicação de dados, cuja origem seja "www.ctvoicer.com.br", na "porta 10083", encaminhar para o servidor onde esteja



onde esteja instalado o(s) sistema(s) da CONTRATADA na "porta 5666".

b) Ao chegar uma comunicação de dados, cuja origem seja "www.ctvoicer.com.br", na "porta 10084", encaminhar para o segundo servidor onde esteja instalado o(s) sistema(s) da CONTRATADA na "porta 12489".

## 2) DESCRIÇÃO DE PRÉ-REQUISITOS PARA USO DE TELEFONIA VoIP

TODOS os pré-requisitos em relação a telefonia VoIP devem ser devidamente observados em Proposta Comercial de Serviço a ser fornecido para a CONTRATANTE.

## 3) DESCRIÇÃO DE PRÉ-REQUISITOS PARA USO DE TELEFONIA SIEMENS

Os sistemas da CONTRATADA estão homologados para operar com os sistemas PABX Siemens, família HiPath3000 e HiPath4000.

### IMPORTANTE:

- A CONTRATANTE deve acionar e/ou contratar diretamente os serviços do mantenedor do PABX SIEMENS, para que o mesmo disponibilize 1 técnico "in-loco" no dia da implantação dos sistemas da CONTRATADA, para realizar eventuais programações no respectivo equipamento, entre outros serviços pertinentes a telefonia do cliente, os quais não fazem parte do escopo de serviços ora cotados.

### 3.1) Em caso de uso com PABX Siemens HiPath3000

- O PABX deverá conter 01 (um) módulo HG1500, para comunicação CSTA com o servidor do CallCenter.  
- A capacidade do PABX deve estar adequada para que o mesmo suporte o processamento de aplicações CSTA (obrigatório para funcionamento dos sistemas da CONTRATADA). Caso não esteja, a CONTRATANTE deverá averiguar as necessidades de ajustes para estabilização deste serviço diretamente com o mantenedor Siemens do respectivo PABX.  
- O mantenedor do PABX Siemens deverá proceder com programações de Ramais, Grupos Hunt, Grupos UCD, Serviço de Contingência, entre outros, conforme orientações a serem fornecidas pelo Analista CTVoicer no ato da implantação do CallCenter;

### 3.2) Em caso de uso com PABX Siemens HiPath4000

- O PABX deverá conter 01 (um) módulo de rede LAN e Licenças CAP Ilimitadas, para comunicação CSTA com o servidor do CallCenter.  
- A capacidade do PABX deve estar adequada para que o mesmo suporte o processamento de aplicações CSTA (obrigatório para funcionamento dos sistemas da CONTRATADA). Caso não esteja, a CONTRATANTE deverá averiguar as necessidades de ajustes para estabilização deste serviço diretamente com o mantenedor Siemens do respectivo PABX.  
- O mantenedor do PABX Siemens deverá proceder com programações de Ramais, Grupos Hunt, Grupos UCD, Serviço de Contingência, entre outros, conforme orientações a serem fornecidas pelo Analista CTVoicer no ato da implantação do CallCenter.

## ACORDO DE CONFIDENCIALIDADE

Reserva-se o acesso a todas as informações contidas nesse documento exclusivamente ao CLIENTE ao qual o documento está endereçado e a CTVoicer, na qualidade de criadora do documento.

Esse documento contém condições comerciais e/ou descrição de serviços específicos da negociação aqui descrita, que representam segredo de negócio ou vantagem competitiva da CTVoicer.

As partes assumem desde já o compromisso de não divulgarem a terceiros o conteúdo desse documento, seja de forma parcial ou integral, através de qualquer meio existente, ou que venha a ser criado, sem a prévia autorização escrita da CTVoicer.

