

# CONTRATO

## Toolbar de CTI para Contact Center

### ISEL – GRAYCELL

#### 1. Partes contratantes

No âmbito do acordo estabelecido entre as duas instituições, é celebrado um contrato entre a GRAYCELL - graycell, consultoria e sistemas de informação, lda, representada pelo Sr. Eng. Tiago Abecassis Ruivo, e o Instituto Superior de Engenharia de Lisboa, adiante designado por ISEL, e representado pelo Presidente do Conselho Directivo, Eng.<sup>a</sup> Maria Ana de Carvalho Viana Baptista e pelo Presidente do Centro de Cálculo do ISEL, Eng.º Pedro Alexandre S. C. R. Pereira.

#### 2. Objectivo

##### 2.1. Resumo

Desenvolvimento de um componente informático, com a designação de *CTIToolbar*, para utilização nas workstations dos agentes de um *contact center*.

O *CTIToolbar* disponibiliza um conjunto de funcionalidades telefónicas, integradas com o servidor de CTI (*Computer Telephony Integration*) da Genesys. Esta integração é feita via pedidos HTTP ao servidor e de um socket TCP por onde são recebidos os eventos do servidor. Os dados trocados com o servidor são passados num formato XML.

Haverá ainda uma integração do *CTIToolbar* com a aplicação *Customer Center*, através da invocação via COM de um método desta aplicação e respectivo processamento da reposta

O *CTIToolbar* será desenvolvido na tecnologia *.net*, numa arquitectura de 3 camadas;

- Biblioteca *.net* que disponibiliza uma API semelhante à biblioteca AIL (Agent Interactio Layer) do Genesys;
- *Control .net* que oferece uma interface gráfica sobre as funcionalidades da biblioteca anterior;
- *Toolbar Windows* que entrega o *Control .net* anterior.

##### 2.2. Descrição

Na sequência do protocolo estabelecido entre o ISEL e a GRAYCELL, o CCISEL compromete-se a realizar o projecto enunciado em 2.1, através da realização das seguintes fases:

Fase I – Análise e especificação de funcionalidades e requisitos técnicos do *CTIToolbar*.

Fase II – Desenvolvimento, realizado pelo CCISEL, dos vários componentes que constituem o *CTIToolbar*.

Fase III – Acompanhamento, por parte do CCISEL, do desenvolvimento e integração do sistema completo, no arranque em produção.

### **3. Responsáveis pelo projecto**

Os responsáveis pelo projecto são o Eng.º Fernando Miguel S. L. De Carvalho por parte do CCISEL e o Eng.º Tiago Ruivo pela GRAYCELL.

### **4. Contrapartidas para o ISEL**

O ISEL e a GRAYCELL acordam que o desenvolvimento executado pelo CCISEL no âmbito deste contracto tem o valor de 3 650 euros (três mil, setecentos e cinquenta euros) e que o pagamento será faseado da seguinte forma:

- 20% com a assinatura deste contrato;
- 70% com a conclusão da fase II;
- 10% com a aceitação, pela GRAYCELL, do sistema desenvolvido na fase II.

Aos valores indicados será acrescido o IVA, à taxa legal em vigor.

### **5. Propriedade intelectual**

A propriedade intelectual do software desenvolvido é do ISEL ou dos autores materiais do projecto, conforme seja definido pelo ISEL.

A GRAYCELL é o dono único e exclusivo de todo o produto do trabalho realizado. O ISEL concede à GRAYCELL uma licença ilimitada, exclusiva e transferível sobre o produto do trabalho realizado.

O ISEL cede à GRAYCELL todos os seus direitos sobre o produto do trabalho realizado, ficando restringida à sua utilização limitada no âmbito do projecto e cliente em proposta. Adicionalmente, poderá utilizar o produto do trabalho realizado num âmbito académico restrito, sempre sem fins comerciais ou lucrativos.

Feito em 6 de Maio de 2004, em dois exemplares, ficando um em poder de cada entidade.

Pela GRAYCELL

(Tiago Abecassis Ruivo)

Pelo Instituto Superior de Engenharia de Lisboa  
O Presidente do Conselho Directivo do ISEL

(Maria Ana de Carvalho Viana Baptista)

O Presidente do Centro de Cálculo do ISEL

(Pedro Alexandre S. C. R. Pereira)