

O MELHOR  
ATENDIMENTO  
SÓ QUEM ESTÁ  
SEMPRE JUNTO  
PODE OFERECER

## PROPOSTA COMERCIAL

**Objetivo:** Elaboração de um projeto em Telecom para o cliente CAMARA MUNICIPAL DE LONDRINA buscando atender a entrega de VOZ e PABX EM NUVEM.

**Empresa:** CAMARA MUNICIPAL DE LONDRINA



## **Sumário**

### **1. Descrição Completa da Solução**

- 1.1 Cloud phone Algar**
- 1.2 Construimos Pontes não ilhas.**
- 1.3 Pacotes de Licenças**
- 1.4 Call Center**
- 1.5 Itens**
- 1.6 URA Inteligente**
- 1.7 Licença de Gravação**
- 1.8 Aparelho IP – DP10 – Unify**
- 1.9 Aparelho IP – DP12 – Unify**

### **2. Dimensionamento da Solução**

- 2.1 Escopo da Proposta**
- 2.2 Escopo de Serviços – Solução em Nuvem**
- 2.3 Escopo de Produtos**
- 2.4 Fora do Escopo**

### **3. Topologia**

### **4. Premissa Técnica da Rede**

### **5. Prazos e Garantias**

- 5.1 Prazo de Instalação**

### **6. Planilha de Atendimento RFC CASSI**

### **7. Garantia**

- 7.1 Serviço de Suporte**
- 7.2 Detalhamento**
- 7.3 Nível de Serviço**
- 7.4 Processo de Solicitação de Atendimentos**
- 7.5 Serviço de Implantação**
  - 7.5.1 Metodologia**
  - 7.5.2 Logística**
  - 7.5.3 Instalação e Configuração**

### **8. Assinatura**



## 1. DESCRIÇÃO COMPLETA DA SOLUÇÃO

### 1.1 CLOUD PHONE ALGAR

O Cloud Phone Algar une o que existe de melhor no mundo para entregar uma solução corporativa de voz e colaboração, de forma estável, segura e escalável. A solução é baseada na plataforma Cisco Broadworks e hospedada no Google Cloud Br.

Cisco Broadworks é uma plataforma líder mundial em comunicação empresarial em nuvem, com mais de 26 milhões de usuários ativos em todo mundo, a solução atende todas as demandas de comunicação desde pequenas empresas até corporações multinacionais.



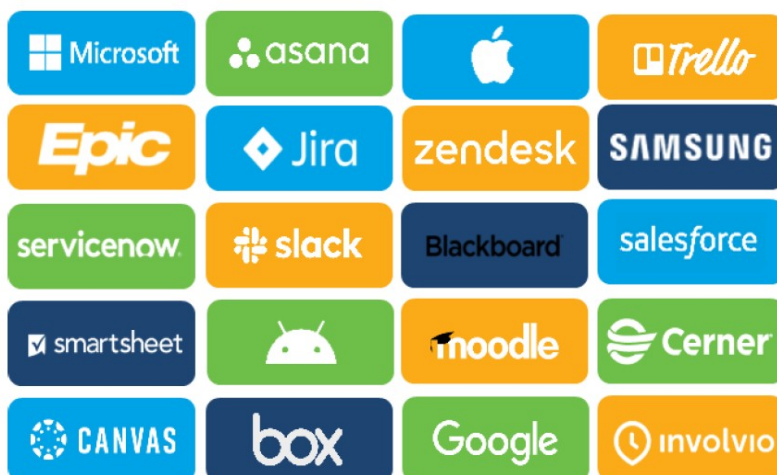
O Google Cloud é executado na mesma infraestrutura que hospeda o YouTube, Gmail e outros produtos do Google usados por bilhões de pessoas no mundo todo. Utilizamos o serviço Google Cloud hospedado no Brasil, garantindo melhor tempo de resposta, mantendo todo tráfego de informações em território nacional e cumprindo os mais rigorosos padrões de segurança e privacidade.

O Cisco Broadworks é o core da solução de nuvem de 25 das 30 maiores operadoras do mundo.

### 1.2 CONSTRUÍMOS PONTES, NÃO ILHAS.

Integração através de APIs e SDKs, além de integrações nativas para facilitar ainda mais os fluxos de trabalho.

- ✓ Integration of 3<sup>rd</sup> party apps into Webex workflows
- ✓ Native integration into 3<sup>rd</sup> party app workflows
- ✓ The collaboration platform that powers vertical-specific applications



ALGAR TELECOM S/A  
CNPJ nº 71.208.516/0001-74  
Rua José Alves Garcia, nº 415  
Bairro: Brasil, CEP: 38.400-668  
Uberlândia/MG



### 1.3 PACOTE DE LICENÇAS

Licença Premium	Licença Premium & Webex (Mobility e Messaging)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Portal Web de Administração</li><li>• Dispositivos por usuário: 5</li><li>• Todos os tipos de desvios</li><li>• Retorno de Chamada</li><li>• Transferência de chamadas</li><li>• Áudio Conferência em espera</li><li>• Bina</li><li>• Bloqueio de chamadas</li><li>• Cadeado Eletrônico</li><li>• Grupo de Busca</li><li>• Música em espera</li><li>• Código de Autorização (usuário)</li><li>• Toque Simultâneo / Serial</li><li>• Status Presença</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Portal Web de Administração</li><li>• Dispositivos por usuário: 5</li><li>• Todos os tipos de desvios</li><li>• Retorno de Chamada</li><li>• Transferência de chamadas</li><li>• Áudio Conferência em espera</li><li>• Bina</li><li>• Bloqueio de chamadas</li><li>• Cadeado Eletrônico</li><li>• Grupo de Busca</li><li>• Música em espera</li><li>• Código de Autorização (usuário)</li><li>• Toque Simultâneo / Serial</li><li>• Status Presença</li></ul> <p><b>Webex incluído com:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Softphone (Windows/Mac/IOS ou Android)</li><li>• Mensagens (Chat Corporativo)</li><li>• Espaço Virtual para até 25 participantes (Áudio/Vídeo/Compartilhamento de conteúdo)</li></ul>

### 1.4 CALL CENTER

#### Componentes da solução Algar Cloud Phone

- Auto Attendant
- ACD
- Reporting
- Clients
- Advanced PBX
- Collaboration

#### Visão geral das funções

<b>Enfileiramento sofisticado de mensagens e roteamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Uniforme, Sequencial, Ponderado e baseada em habilidades políticas de roteamento;</li><li>- Entrada, Comfort, Música, Bypass, tempo de espera estimado e tratamentos adicionais;</li><li>- Overflow, Encalhado, Bouced e outras políticas.</li></ul>
---	--

ALGAR TELECOM S/A  
CNPJ nº 71.208.516/0001-74  
Rua José Alves Garcia, nº 415  
Bairro: Brasil, CEP: 38.400-668  
Uberlândia/MG



<b>Suporta todos os tipos de agentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Telefones fixos, softphones móveis;</li><li>- Distribuídos geograficamente</li><li>- Apenas telefone, cliente ou Cliente e telefones.</li></ul>
<b>Clientes para agentes e supervisores</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Clientes baseados na Web;</li><li>- Chamada de Controle, IM &amp; P, o Dashboard e Relatórios.</li></ul>
<b>Relatórios</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Pré-Configurado e relatórios personalizados.</li></ul>
<b>Ecossistema</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Grande Ecossistema de Parceiros (CRM, WFM, etc).</li></ul>

### Políticas de chamadas de distribuição

<b>ACD Algoritmos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Agente de caça ordenado;</li><li>- Mais Ocioso;</li><li>- Anéis simultâneos;</li><li>- Pesado;</li><li>- Busca número no diretório.</li></ul>
<b>Encaminhamento baseada em habilidades</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Agentes são diferentemente atribuídos em diferentes filas de prioridade de distribuição.</li></ul>
<b>Agent Log-In</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 'Junte-se' via portal web ou clients;</li><li>- Defini Estado DAC – Sign0in/out, Disponível, Indisponível (incl), códigos e finalização.</li></ul>

### Política de chamada de roteamento

<b>Prioridade de enfileiramento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Prioriza quais chamadas são apresentadas aos agentes;</li><li>- Use a espera mais longa, fila de maior prioridade ou DNIS dentro de uma fila</li></ul>
<b>Roteamento de chamadas devolvidas</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Oferece opções de roteamento quando um agente selecionado não atende uma chamada</li></ul>
<b>Roteamento de chamadas Overflow.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tamanho máximo da fila;</li><li>- Tempo máximo de espera.</li></ul>
<b>Roteamento de chamadas Stranded</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Roteamento opções para chamadas em fila quando todos os agentes assinar-out da fila</li></ul>



## Política de roteamento alternativo

<b>Serviço noturno</b>	- Atribuir calendário para Call Center, com comportamento de roteamento automático após o expediente. - Inclui opção para habilitar manualmente via portal web, cliente de Supervisor, ou FAC.
<b>Serviço Férias</b>	- Atribui agenda e calendário para o Call Center.
<b>Forwarding forçado</b>	- Sob demanda, o reencaminhamento de chamadas para localização alternativa, pode ser ativado através do portal web, cliente de Supervisor, ou FAC.

## PRODUTIVIDADE E GERENCIAMENTO DE AGENTES

### Chamada de Apresentação

Apresenta informações de chamadas recebidas para o agente no telefone ou no CC clients

- ID do chamador;
- Chamado de nome CC ou DNIS;
- Tempo de espera de um chamador;
- Chamadas ainda na fila;
- Chamada na espera há mais tempo

### Tratamento de chamadas

<b>Transferência com um clique</b>	- Sim
<b>Diretórios On-line</b>	- Clique para discar; - Histórico de chamadas; - Integração do Outlook; - Lista de contatos personalizados.
<b>Escalonamento de chamada</b>	- Escalonamento normal e de emergência; - Auto seleção opcional do supervisor.
<b>Conferência multipartidária</b>	- Sim
<b>Códigos</b>	- Sim

### Gerenciamento

<b>Gerenciar Agentes</b>	- Alterar estados do ACD; - Exibir status de associação da fila.
<b>Monitoramento Silencioso e ingresso de chamadas</b>	- Monitore chamada ativa; - Monitore a próxima chamada para o agente ou a fila (ouça toda a interação).
<b>Gerenciar chamadas em fila</b>	- Recuperar chamadas - Promova chamadas; - Transferir chamadas.



**Roteamento Baseado em Habilidades:**

Possui a capacidade de encaminhar chamadas para um agente com base em suas habilidades, em vez de uma política de primeiro a entrar / primeiro a sair ou semelhante.

- 20 habilidades por fila;
- Os agentes podem participar de filas baseadas em habilidades e prioridades simultaneamente.

Como consequência temos:

- Maior resolução na primeira chamada;
- Efeito e o manuseio melhorado;
- Transferência e handoffs reduzidos;
- Encurtar o tempo de contato com melhor qualidade;
- Diminuição de retorno aos clientes.

**Limites e alertas**

Fornece dicas visuais quando as filas e os agentes não estiverem operando dentro dos parâmetros desejados.

- Mostrado no painel;
- E-mails podem ser fornecidos;
- Todos os limites são configuráveis.

Proposta de valor:

- Informa os supervisores e agentes quando o Call Center não está operando corretamente;
- Permite que os ajustes sejam feitos mais cedo para atender aos SLAs.



BROADWORKS Call Center										
Close										
Paul Edwards										
Dashboard										
Queues		Current			Averages			Agents		
Name ^	Status	Calls In Queue	Longest Wait	EWT	AHT	ASA	Staffed	Idle	Unavailable	Show Agents
Account		0/10	00:00	00:00	00:00	00:00	3/9	1	1	<input type="checkbox"/>
Billing		1/100	11:40	00:00	00:00	00:00	1/3	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>
Finance		0/50	04:10	00:00	01:16	00:00	0/4	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>
Sales		0/10	00:00	00:00	00:00	00:00	0/1	0	0	<input type="checkbox"/>
Technical		0/20	00:00	00:00	00:00	00:00	0/5	0	0	<input checked="" type="checkbox"/>
Agents										
Agents		Memberships		Current			Averages			
Name ^	Queues	Sign-in Time	Sign-in Dura	Call State (Time)	Agent State (Time)	% Available	Avg Busy In	Avg Busy Out	Avg Wrap-Up	
Edwards, Paul	4	17:00:52	01:37:21	Ringing (12:18)	Available (01:37:17)	99%	00:00	00:00	00:00	
Manu, Malhotra	6			On Call (07:23)	Available (01:37:38)	0%	02:00	00:00	00:00	
Mc.Kenzie, Daniel	4			Idle (29:19)	Unavailable-101(13:29)	0%	00:00	00:00	00:00	

Thresholds		
Statistic Name	Yellow threshold	Red threshold
Current Call State Idle Time:	5 : 00 (mm:ss)	15 : 00 (mm:ss)
Current Call State On-Call Time:	: : (mm:ss)	: : (mm:ss)
Current Agent State Unavailable Time:	60 : 00 (mm:ss)	120 : 00 (mm:ss)
Average Busy In:	: : (mm:ss)	: : (mm:ss)
Average Busy Out:	: : (mm:ss)	: : (mm:ss)
Average Wrap-Up:	: : (mm:ss)	: : (mm:ss)

## Visibilidade da fila para os agentes

Fornece agentes com a capacidade de exibir o status da fila:

- Mostrado no cliente do agente;
- Inclui informações de limite e alerta;
- Várias filas;
- Principais componentes de desempenho;

O agente pode determinar quais atributos exibir:

- Proposição de valor;
- Permite que os agentes, por meio de seu cliente existente, tomem melhores decisões para ajudar o Call Center e atender seus SLAs.



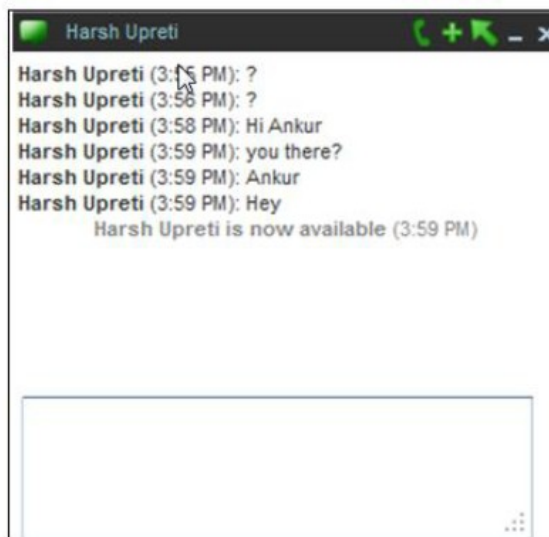


Dashboard			
Account			
Current Calls in Queue	8/10	Longest Waiting Call	05:10
EWT	01:55	AHT	01:45
ASA	00:16	Staffed	3/9
Technical			
Current Calls in Queue	2/20	Longest Waiting Call	00:00
EWT	04:30	AHT	04:30
ASA	00:15	Staffed	1/5
CustomerSupport			
Current Calls in Queue	16/500	Longest Waiting Call	01:10
EWT	00:40	AHT	00:20
ASA	00:15	Staffed	25/100
Finance			
Current Calls in Queue	10/50	Longest Waiting Call	02:35
EWT	00:06	AHT	02:00
ASA	00:06	Staffed	10/20
Sales			
Current Calls in Queue	0/10	Longest Waiting Call	00:00
EWT	00:00	AHT	00:00
ASA	00:00	Staffed	1/1

### **Mensagem instantânea e presença**

Fornece agentes, supervisores e recepcionista a capacidade de ter IM&P nativamente no cliente

- Incluído no recepcionista, agente e supervisor do cliente;
- Permite a configuração de presença e presença estendida;
- Permite que agentes e supervisores vejam a presença um do outro;
- Permite que os recepcionistas vejam a presença de outros usuários na empresa (usuários do BTBC por exemplo).



*Available* (🟢): If the status message is not set, *Available* is shown as the ToolTip.

*Away* (🟡): If the status message is not set, *Away* is shown as the ToolTip.

*Busy* (🔴): If the status message is not set, *Busy* is shown as the ToolTip.

*Offline* (⚪): *Offline* is shown as the ToolTip.

## **Relatórios do centro de chamadas BoadWorks**

Mecanismo de relatório baseado em Oracle

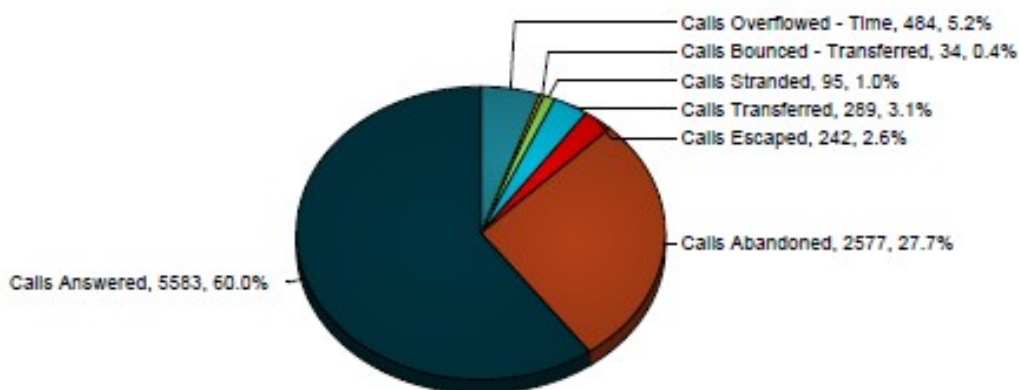
- Arquitetura de alta disponibilidade

Amplo conjunto de “relatórios enlatados”

- Mede todas as principais métricas de desempenho;
- Relatórios/logs de detalhes de chamada;
- Painel em tempo real
- Relatórios agendados
- Relatórios personalizados
- Criar relatórios personalizados usando modelos de dados;
- Variáveis de filtro e parâmetros de desempenho.



Call Center Activity by Answered Calls



## 1.5 ITENS

### Funcionamento Automático

Uma vez configurado, o funcionamento do Info360 Informatec é automático: os bilhetes gerados (por centrais PABX, gateways, Soft switches e discadores) são coletados de forma centralizada, analisados, tarifados e armazenados no banco de dados. Evidentemente, os bilhetes podem sempre ser reprocessados manualmente caso necessário (por exemplo, a tarifa estava desatualizada, a taxa a ser aplicada a um centro de custo não havia sido definida etc.).

### Interface 100% via web browser

Toda a interface com o Info360 Informatec é feita via web browser, não havendo, nem sendo necessária, nenhuma aplicação Windows para utilização do produto, nem por usuários nem pelos administradores do sistema.

### Mecanismo de segurança

O Info360 Informatec possui diversos mecanismos para aumentar a segurança no acesso às informações. Entre eles destaca-se o tratamento automático das senhas usadas pelos usuários com possibilidade de (a) Exigência de senhas fortes, (b) Não-reutilização de senhas, (c) Bloqueio automático da senha após tentativas sem sucesso, (d) Expiração automática de senha e (e) Criptografia no armazenamento de senhas.

### Regras de tarifação diferenciada

O Info360 Informatec permite que você mesmo defina regras de cobrança diferenciadas (por exemplo, por troncos), dependentes do Código de Acesso, do Código de Autorização, essencialmente o que você precisar definir.



## Comparação entre companhias telefônicas

O Info360 Informatel compara a conta que você paga relativa à companhia telefônica atual com outras companhias telefônicas (e outros planos tarifários), e mostra qual o valor gasto em cada um dos cenários. Assim, você pode simular se vale a pena trocar de operadora (ou de plano).

## Automatização de emissão de relatórios

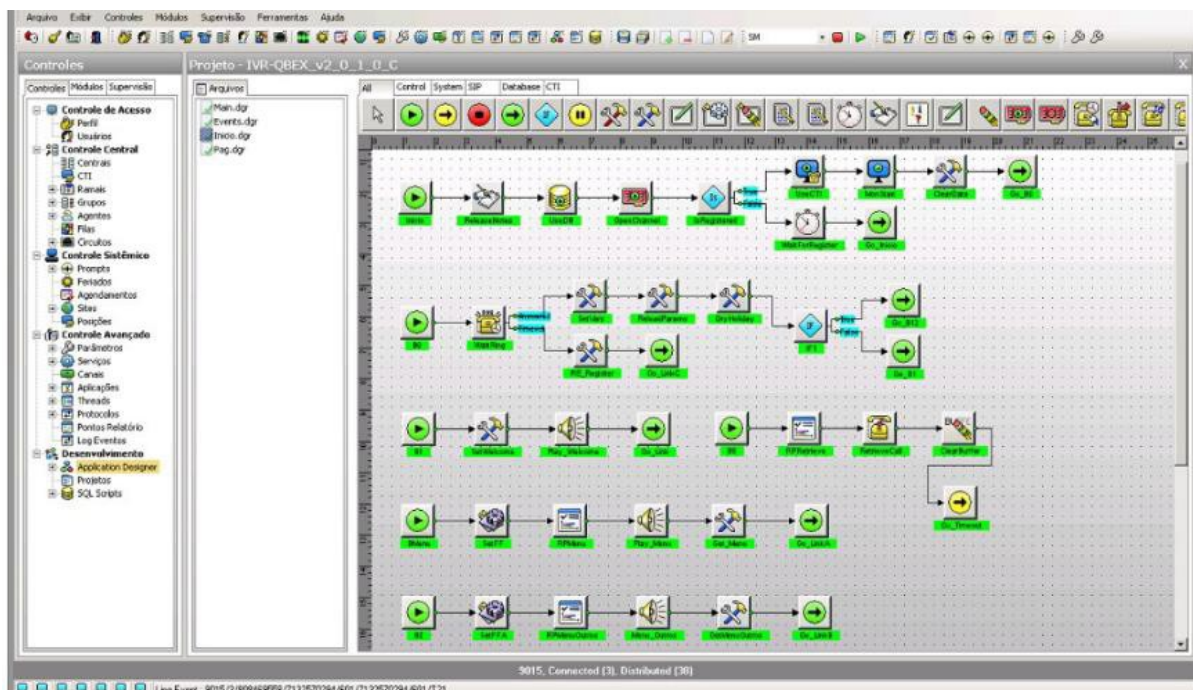
Todos os relatórios podem ser configurados para serem emitidos de forma automática, sem limite quanto à quantidade de agendamentos configurados, incluindo seus parâmetros, forma de envio como e-mail (TLS/SSL), impressora, arquivo etc., e formatos de saída como PDF, XLS, DOC, RTF, ODT, ODS, TXT etc.

## 1.6 URA INTELIGENTE

Solução para atendimento eletrônico de chamadas telefônicas.

Permite realizar o atendimento simultâneo de chamadas telefônicas com apresentação dinâmica de menus baseado na identificação do número chamado, chamador ou de regras de negócios específicas.

Pode se integrar as centrais telefônicas através de diferentes dispositivos como ramais e/ou troncos, analógicos, digitais e/ou IP.

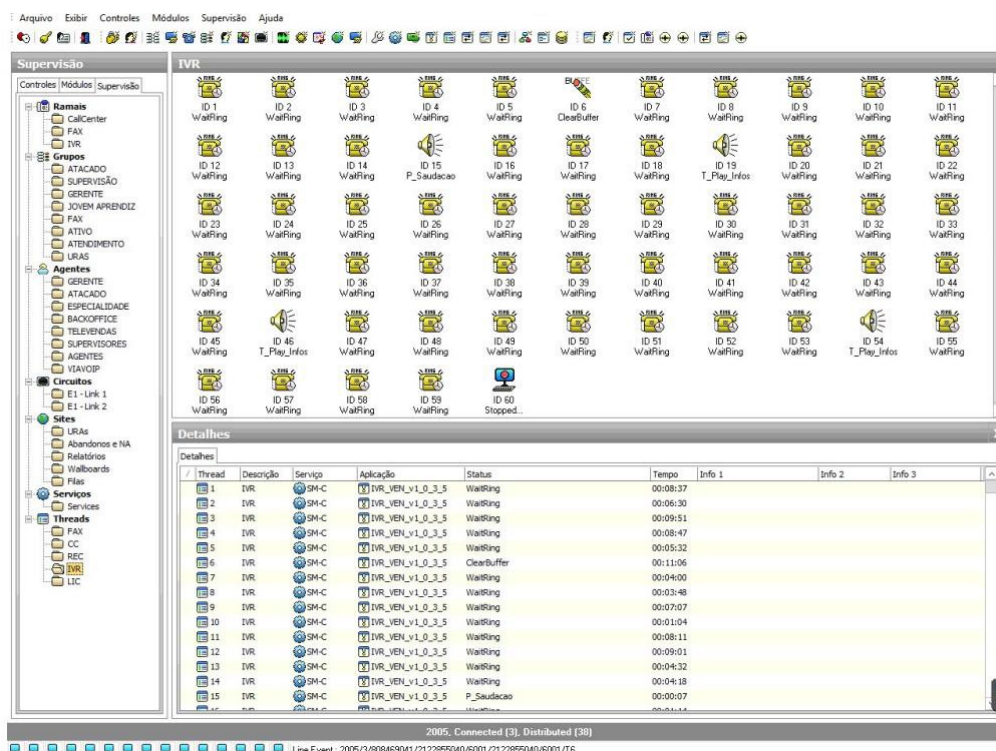




As aplicações e seus fluxos de atendimento podem ser configurados através de interface gráfica. É possível integrar diversas funcionalidades, como exemplo acesso a banco de dados, envio de e-mails, envio de SMS, entre outros, aos fluxos tornando um atendimento interativo.

Possibilita a conexão direta com o link CTI para execução de funcionalidades de roteamento inteligente de chamadas, transferência de tela com dados anexados, identificação de tempo médio de espera em fila, entre outras.

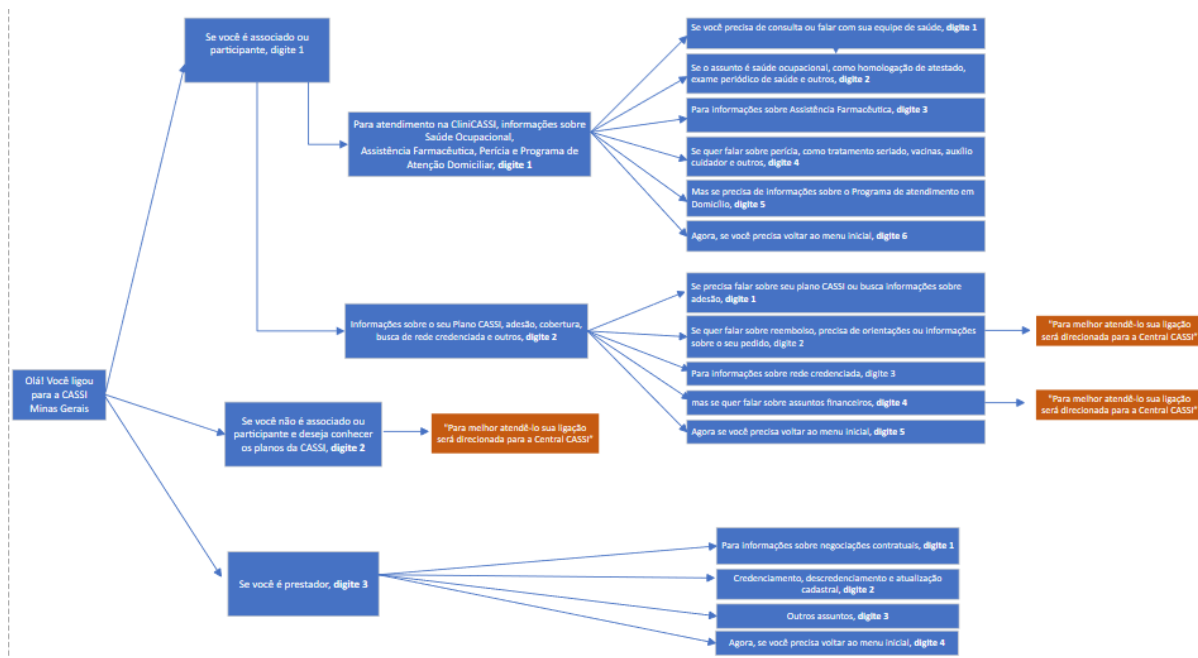
É possível integrar funcionalidades avançadas como reconhecimento de voz e conversão texto-fala via protocolo padrão de mercado (MRCP), sendo necessário a disponibilização do recurso sistêmico para integração.





## Interface de monitoração de Canais URA

Permite modelar variadas aplicações como: anunciadores, correio de voz, sistemas de consultas interativas, gerenciadores de filas, canal de ética, entre inúmeras outras. Como o exemplo abaixo encaminhado pela CASSI.

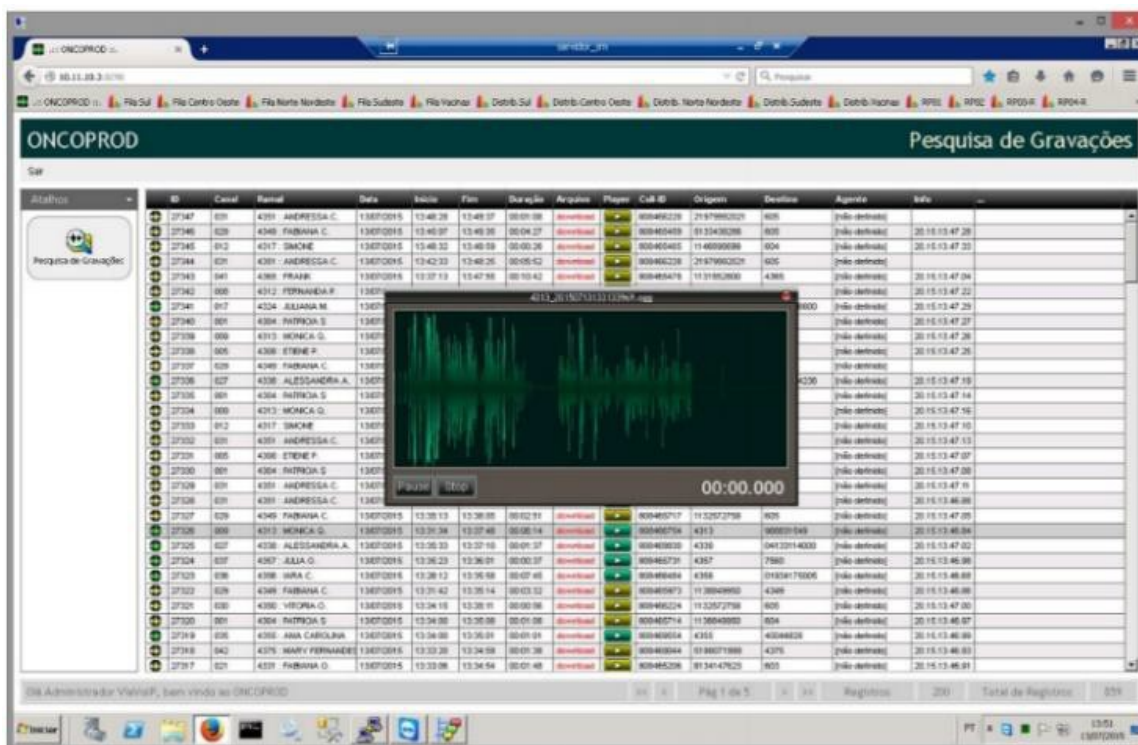


### 1.7 Licença de Gravação – Item opcional a proposta

**Licença de Gravação:** Permite gravar qualquer dispositivo de comunicação de voz IP, seja aparelho de mesa ou softphone. Solução totalmente em nuvem, com interface interativa e de fácil acesso para o cliente gerenciar todas as suas gravações. Pode funcionar em diferentes modos de operação, gravação total, gravação seletiva ou gravação sob demanda.

Integração total, possibilitando que as soluções de telecomunicação capturem os dados adicionais como: número chamador, número chamado, identificação do agente, dados attachados, entre outros, que podem ser acessados diretamente pela internet para maior comodidade do cliente.





As gravações geradas podem ser opcionalmente criptografadas (AES de 256 bits) para uma maior segurança da informação. Permite também a configuração dos direitos e restrições de acesso dos usuários ao sistema e as gravações, podendo ser criado diferentes níveis de perfis para o sistema.

Possuem interface gráfica para configurações e gerenciamento da solução e interface web para pesquisas e reprodução das gravações. As gravações serão armazenadas pelo período de 30 dias, caso o cliente necessite de um período maior, a solução possui procedimentos de backup e restauração das gravações de forma automatizada, que podem ser executados em diversos tipos de mídia de dados. **Neste projeto pode-se considerar um total de 60Mbs de armazenamento para cada hora gravada em ligações.**

## 1.8 APARELHO IP – DP10 – UNIFY

### Características

- 1 contas SIP;
- Chamada em espera, mudo, DND;
- Discagem rápida com um toque, linha direta;
- Reencaminhamento de chamadas, chamada em espera, transferência de chamadas;
- Rediscagem, retorno de chamada, atendimento automático, chamada IP direta;
- Escuto em grupo, SMS, chamada de emergência;
- Seleção / provisionamento de toque;

ALGAR TELECOM S/A  
CNPJ nº 71.208.516/0001-74  
Rua José Alves Garcia, nº 415  
Bairro: Brasil, CEP: 38.400-668  
Uberlândia/MG



- Definir data e hora automática ou manualmente;
- Plano de discagem por conta;
- URL de ação / URI;
- Tela LCD gráfica de 132x48 pixels com luz de fundo
- Led para chamada e mensagem;
- Possibilidade de adicionar logo no equipamento;
- 6 teclas de recurso: mudo, headset, mensagem, transferência, rediscagem, alto-falante;
- Dual-port 10 / 100M Ethernet.



Modelo DP10 – Unify

## **1.9 APARELHO IP – DP12 – UNIFY**

### Características:

- 4 contas SIP;
- Chamada em espera, mudo, DND;
- Discagem rápida com um toque, linha direta;
- Reencaminhamento de chamadas, chamada em espera, transferência de chamadas;
- Rediscagem, retorno de chamada, atendimento automático, chamada IP direta;
- Escuta em grupo, SMS, chamada de emergência;
- Seleção / provisionamento de toque;
- Definir data e hora automática ou manualmente;
- Plano de discagem por conta;
- URL de ação / URI;
- Ecrã LCD de 320x240 pixel a cores com retro iluminação;
- Possibilidade de adicionar logo no equipamento;
- 4 teclas de linha com LED;
- 4 teclas de linha podem ser programadas;



- 6 teclas de função: correio de voz, fone de ouvido, mudo, alto-falante, transferência, rediscagem, 4 teclas "programáveis" sensíveis ao contexto;
- Dual-port Gigabit.



Modelo IP – DP12 – Unify

## **2. DIMENSIONAMENTO DA SOLUÇÃO:**

### **2.1 ESCOPO DA PROPOSTA**

Após a leitura de toda a documentação de Requisitos Técnicos da RFP, declaramos atender através das soluções apresentadas na proposta.

### **2.2 ESCOPO DE SERVIÇOS – SOLUÇÃO EM NUVEM**

- Configuração dos aparelhos IPs;
- Gerenciamento da plataforma de Voz;
- Implantação e gerenciamento dos links de internet;
- Implantação e gerenciamento com o entroncamento STFC;
- Prover o adequado licenciamento para plataforma de Telefonia IP, conforme requisitos de RFP;
- Configurar, operar, emitir relatórios em tempo real, fazer gestão, supervisão e controle de operação;
- Fazer a migração das plataformas de telefonia atual para o novo sistema;
- Implementação, configuração e gestão da inteligência da Plataforma de Voz;

### **Suporte Técnico Mensal:**

- Serviço de Suporte e Manutenção 8x5

### **Serviço de Instalação:**

- Instalação, configuração e testes gerais da integração com sistema;

ALGAR TELECOM S/A  
CNPJ nº 71.208.516/0001-74  
Rua José Alves Garcia, nº 415  
Bairro: Brasil, CEP: 38.400-668  
Uberlândia/MG



- Ajustes de base;
- Testes integrados;
- Instrução aos usuários chaves;
- Treinamento;
- Close out.

#### **Professional Service:**

- Desenvolvimento;
- Integração;
- Homologação;
- Testes;
- Validações;
- Acompanhamento os serviços descritos na proposta.

### **2.3 ESCOPO DE PRODUTOS**

- Em atendimento solução em Nuvem.

### **2.4 FORA DO ESCOPO:**

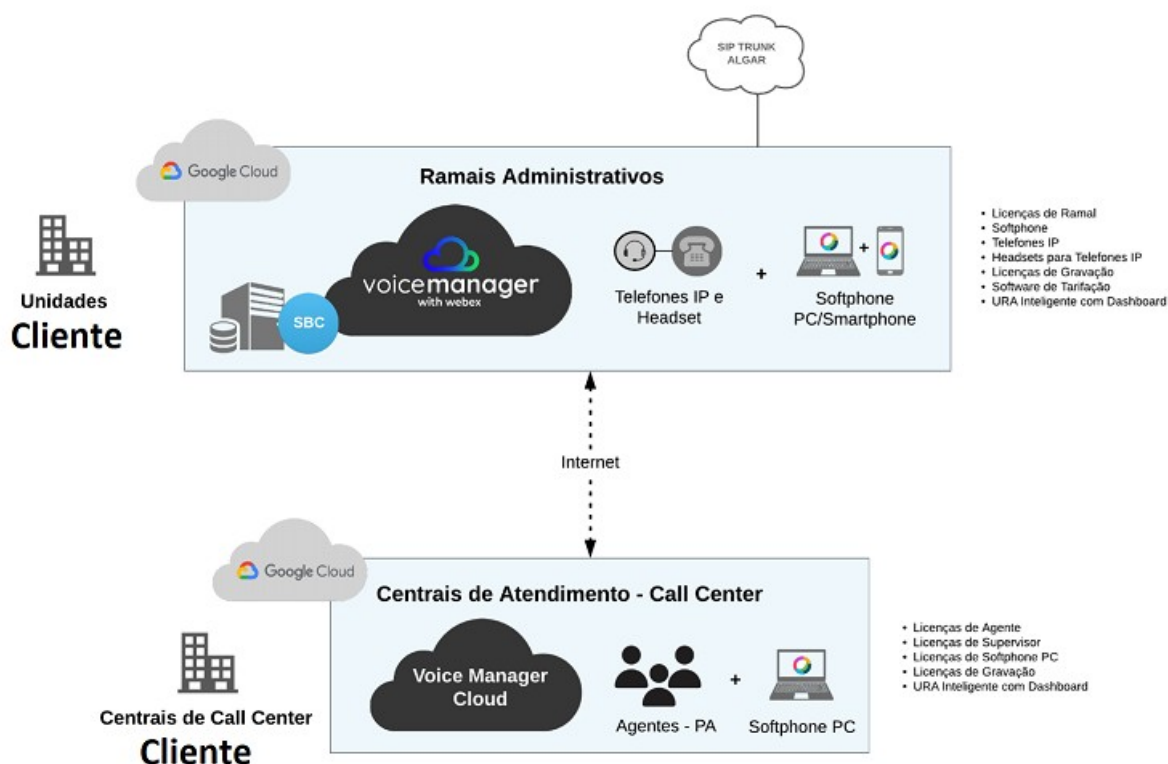
Esta proposta NÃO contempla:

- Serviços presenciais para instalação de equipamentos (gateways e telefones);
- Fornecimento, implantação, configuração, suporte, manutenção e upgrade de qualquer outro ativo, software ou serviço não descrito nesta proposta;
- Reparo de defeitos de hardware e acessórios causados por mau uso, utilização inadequada, negligência de usuários e / ou terceiros dentro ou fora das dependências das localidades descritas neste documento;
- Reposição de partes e peças em que for constatado o uso indevido do equipamento, a subtração ou avaria de partes ou do equipamento inteiro;
- Qualquer item de contratos com operadoras, como contratação, fornecimento de chip, modem e manutenção que não estejam descritos na proposta;
- Resolução de problemas existentes na estrutura do cliente que sejam encontrados durante a fase de levantamento e não incluídos no escopo do Projeto;
- Configuração ou manutenção de qualquer outro software, hardware ou ativo de rede como, por exemplo, software de e-mail, software de banco de dados, configuração de roteadores e switches, firewall, DNS, sistemas proprietários, Hardware Load Balance, PBX e plataformas de virtualização que não esteja explicitamente descrito como tarefa no escopo deste projeto;



- Fornecimento de liberação para integração de outras plataformas que não esteja previsto nessa proposta;
- Qualquer atividade que não esteja prevista no escopo do projeto;

### 3. TOPOLOGIA



### 4. PREMISSAS TÉCNICAS DE REDE

Requisitos Gerais	
Requirement	Descrição
DHCP	Lan must provide IP addresses to phone and other devices
DNS	DNS resolution of both SRV and A records
Firewall	<ul style="list-style-type: none"><li>• HTTP Port 80</li><li>• HTTPS Port 443</li></ul>

ALGAR TELECOM S/A  
CNPJ nº 71.208.516/0001-74  
Rua José Alves Garcia, nº 415  
Bairro: Brasil, CEP: 38.400-668  
Uberlândia/MG



	<ul style="list-style-type: none"><li>• SIP Port 5060, 5064, 8933-8943</li><li>• RTP Ports 19560-65545 (Origem)</li><li>• 10000 – 20000 (Destinos)</li><li>• O protocolo RTP trabalha com uma faixa de portas, normalmente entre 10000 e 20000. Estas portas são alocadas dinamicamente para cada nova chamada, que pode utilizar até 4 delas (apesar de que normalmente só 2 são utilizadas).</li><li>• TCP / UDP</li></ul>
Bandwidth	<ul style="list-style-type: none"><li>• 80 Kbps per call G711 (standard quality), G722 (HD quality)</li><li>• 25 Kbps per call G279 (lower quality)</li></ul>
Url's / IPs	<ul style="list-style-type: none"><li>• 35.199.86.162</li><li>• 35.198.44.217</li><li>• 35.198.18.139</li><li>• <a href="https://xsp.gc.italk.net.br">https://xsp.gc.italk.net.br</a> ou *.gc.italk.net.br</li><li>• ums1.gc.italk.net.br ou *.gc.italk.net.br</li></ul>

#### Requisitos para largura de Banda para Vídeo Colaboração

Resolução	Taxa de bits máxima de carga útil de vídeo transmitida
Up to CIF	Up to 512 kbps
Up to VGA	Up to 768 kbps
Up to 720pHD	Up to 1.75 Mbps

#### Requisitos mínimos para vídeo chamadas ou reuniões realizadas via Softphone com participante via Browser

	Descrição
✓	Link clicável para participação
✓	Aplicativos móveis para Android e iOS





✓	Participante via Navegador
✓	Apresentar (Colaboração Online)
15	Quantidade máxima de participantes/dispositivos
✓	Participar via ligação
✓	Bater papo com os participantes da reunião
720p	Resolução de saída (máxima)
720p	Resolução de entrada (máxima)
macOS ® Windows ®	Sistemas operacionais compatíveis
Google Chrome	Navegadores da Web compatíveis
✓	Acesso à câmera e ao microfone
É preciso ter conexão a Internet. Uma webcam integrada ou uma câmera USB externa é exigida.	Requisitos de videochamadas

Largura de banda mínima necessária	
512 Kbps	Saída do participante
512 Kbps	Entrada para o Participante

Largura de banda ideal	
Videochamadas com duas pessoas	
3,2 Mbps	Saída do participante
2,6 Mbps	Entrada para o participante
Videochamada em grupo	
4 Mbps	Saída do participante
4 Mbps	Entrada para o participante

## **5. PRAZOS E GARANTIAS**

### **5.1 PRAZO DE INSTALAÇÃO**

ALGAR TELECOM S/A  
CNPJ nº 71.208.516/0001-74  
Rua José Alves Garcia, nº 415  
Bairro: Brasil, CEP: 38.400-668  
Uberlândia/MG



A partir de 60 dias úteis conforme cronograma entre cliente e Algar para planejamento, levantamento de base de dados e fornecimentos dos telefones/headsets instalação de link de internet.

- Após o cronograma inicial de 60 dias para planejamento, preenchimento dos cadernos técnicos e fornecimentos dos equipamentos vira de uma unidade por dia (útil).
- Cliente com a infraestrutura pronta (ver requisitos citados nesta proposta);
- Recebimento do contrato assinado pelo cliente;



## 5.2 PROPOSTA

Pela prestação do(s) serviço(s), o CLIENTE deverá pagar à ALGAR TELECOM o valor mensal de:

– **Prazo contratual: 48 meses**

COMPOSIÇÃO DO LOTE ÚNICO						
Item	Descrição	Qtd.	Valor máximo unitário	Total mensal	Total 12 meses	Total 48 meses
1	Serviço de telefonia em nuvem (ramal) pelo período de 48 meses, com portabilidade, PABX em nuvem, pacote ilimitado de minutos, licença de conexão via softphone, implantação, configuração, treinamento e manutenção, conforme o Termo de Referência.	320 Ramais	R\$ 37,80	R\$ 12.096,00	R\$ 145.152,00	R\$ 580.608,00
2	Disponibilização de Licença de Session Border Controller, conforme Termo de Referência.	1 Licença	R\$ 4.000,00	R\$ 4.000,00	R\$ 48.000,00	R\$ 192.000,00
3	Disponibilização de Licença para canal de atendimento URA, conforme Termo de Referência.	1 Licença	R\$ 100,00	R\$ 100,00	R\$ 1.200,00	R\$ 4.800,00
4	Locação de aparelhos telefônicos IP gigabit, conforme Termo de Referência.	300 aparelhos	R\$ 30,00	R\$ 9.000,00	R\$ 108.000,00	R\$ 432.000,00
5	Locação de fones headsets, conforme Termo de Referência.	20 aparelhos	R\$ 35,00	R\$ 700,00	R\$ 8.400,00	R\$ 33.600,00
Valor total mensal					R\$ 25.896,00	
Valor total anual					R\$ 310.752,00	
Valor total (48 meses)					R\$ 1.243.008,00	

ALGAR TELECOM S/A  
CNPJ nº 71.208.516/0001-74  
Rua José Alves Garcia, nº 415  
Bairro: Brasil, CEP: 38.400-668  
Uberlândia/MG



## **6. Proposta válida por 60 dias a contar da emissão da mesma.**

## **7. GARANTIA E SUPORTE**

### **7.1 SERVIÇO DE SUPORTE**

A ALGAR estrutura um modelo baseado nas melhores práticas de governança e gerenciamento que permitem a integração de diversas tecnologias em um único sistema: efetivo e economicamente operacional.

Os serviços são oferecidos de maneira integral, buscando em primeiro lugar, atender as necessidades do negócio por meio de um modelo cíclico de melhoria contínua, alicerçado no alinhamento, planejamento, construção, execução e monitoramento da SOLUÇÃO contratada.

Orientados à experiência dos nossos usuários, garantimos que a solução proposta esteja adequada ao propósito e ao uso, de maneira eficiente e eficaz, entregando VALOR ao nosso cliente.

Por meio de um modelo de prestação de serviços próprio, congregando as boas práticas de governança e gestão, cobrimos:

- Desenho (Análise de Negócio);
- Implantação (Gestão de Projeto); e
- Suporte Integrado aos Serviços (Service Desk operando os processos de suporte).

O modelo de prestação de serviço está alinhado com:

- ITIL® - IT Service Management;
- ISO/IEC 20.000;
- Um Guia do Conjunto de Conhecimentos em Gerenciamento de Projetos (Guia PMBOK®);



## **7.2 DETALHAMENTO**

O processo de serviços procura garantir a disponibilidade da solução implantada. As etapas envolvidas são as seguintes e estão descritas neste documento respectivamente:

- Nível de serviço;
- Processo de solicitação de atendimento;
- Serviços de implantação;
- Logística de preparação e entrega;
- Instalação e configuração;
- Treinamento;

## **7.3 PROCESSO DE SOLICITAÇÃO DE ATENDIMENTO**

Disponibilizamos 3 (três) formas de Comunicação com nossa área técnica para abertura de chamados, monitoramento e suporte além de estar de acordo e aceitarmos o processo proposto na RFP;

- Abertura de Chamado diretamente no Calldesk;
- Abertura de Chamado via e-mail;
- Abertura de Chamado via Web;

## **7.4 SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO**

Um projeto de Comunicação em nuvem é composto pelo licenciamento e por um pacote básico de serviços que prevê tarefas essenciais para a implantação das aplicações de forma estruturada e alinhada às melhores práticas.

Neste tópico especificaremos as tarefas previstas no pacote de serviços de implantação da solução e a metodologia que será usado em todo projeto.

### **7.4.1 METODOLOGIA**

A implementação de uma solução composta por diferentes tarefas e etapas, suportadas pela metodologia PMI que visa estabelecer um padrão definido de



entrega alinhada a necessidade atual de TI, de forma otimizada e consistente objetivando a satisfação do cliente e eficiência operacional.

A metodologia empregada pela Algar para a implantação de um projeto de Comunicação tem como objetivo garantir que os projetos tenham uma especificação definida, sejam realizados de forma consistente e eficiente e, no final, atinjam a satisfação dos clientes.

- Especificação – Acordar de antemão o que será entregue.
- Consistência – Estabelecer um padrão de entrega (A cada projeto o comportamento tem que ser o mesmo)
- Eficiência – Garantir que atividades são feitas com menor desperdício de tempo possível. (Não iniciar antes de especificar, definir ou preparar) Satisfação do Cliente.

Um projeto é normalmente composto por dois elementos básicos de Serviço:

- Design e Integração (D&I)
- Installation Services (inclui Staging e instalação física de hardware on-site).

Sendo que os serviços de instalação e configuração da solução (Installation Services) são intercalados por tarefas de Design Técnico em coleta de informações (antes da instalação) e tarefas de integração e ativação da solução on-site (pós-instalação).

O diagrama a seguir ilustra as etapas de um projeto como estamos propondo.



Figura 1: Etapas da implantação do projeto.

A tabela a seguir apresenta um resumo das atividades por etapa.

FASE	TAREFAS
Iniciação e	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar o planejamento inicial do projetos</li></ul>





planejamento do projeto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realizar handover do projeto para o Sevices</li></ul>
Design	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apresentar os requisitos técnicos ao cliente</li><li>• Realizar workshop de coleta de Informações</li><li>• Elaborar documentação técnica do projeto (TDS)</li></ul>
Staging	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalação de software (laboratório ou remoto)</li><li>• Configuração de base de dados (laboratório ou remoto)</li></ul>
Instalação	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instalação física de equipamentos (softphone, Gateways, servidores, licenciamento)</li><li>• Instalação de dispositivos, clients, etc.</li></ul>
Integração e Testes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Integração da solução no ambiente do cliente</li><li>• Ajustes de base de dados</li><li>• Testes integrados</li><li>• Instrução aos usuários chaves</li></ul>
Aceitação e Migração	<ul style="list-style-type: none"><li>• Migração da solução on site.</li><li>• Suporte à migração e pós migração</li></ul>
Encerramento do Projeto (Closeout)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aceite do cliente</li><li>• Documentação técnica</li><li>• Handover para operação.</li></ul>

#### 7.4.2 – LOGÍSTICA

**Preparação:** Testes em Laboratório – Os equipamentos e componentes serão submetidos a testes de aceitação e a um período de stress em laboratório, visando a simulação de seu pleno funcionamento, nas condições que serão empregados na Rede. Serão emitidos relatórios sobre os referidos testes a serem aprovados e homologados pela Contratante Aderente.



**Entrega:** Engloba o transporte dos recursos até o Ponto Cliente em qualquer localidade da área de abrangência especificada.

**Responsabilidades:**

- Receber as requisições de serviços a partir de Ordens de Serviços ou de Abertura de Chamados no Help-Desk, via procedimentos estabelecidos, criar a documentação requerida e alimentar os diversos módulos dos sistemas que integram o Sistema de Gestão da prestação dos serviços;
- Validar junto ao Gestor Solicitante Responsável todos os serviços requeridos, e acordar um cronograma não descumprindo os níveis requeridos no contrato assinado;
- Planejar e coordenar a execução dos serviços;
- Realizar visita no local de implantação dos serviços e validar as condições das instalações. Quando for verificada alguma pendência neste ambiente, encaminhar relatório de pendência de infraestrutura ao Gestor Solicitante Responsável, informando as condições e requisitos necessários para as instalações e, se for o caso, reprogramar os serviços com novo cronograma, tendo a anuência do Gestor Solicitante Responsável;
- Atualizar a posição do requerimento até a sua conclusão;
- Coletar os dados de configuração apropriados;
- Atualizar a base de dados do gerenciamento de recursos, incluindo os dados de configuração apropriados, alimentando os diversos módulos dos sistemas que integram o Sistema de Gestão da prestação dos serviços;
- Entregar os serviços no local de implantação definido, conforme o cronograma preestabelecido.

### **7.4.3 INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO**

**Instalação:** Conjunto de atividades de montagem/desmontagem dos componentes e dos recursos de telemática para prestação do serviço nas instalações do Contratante Aderente.

**Configuração:** Conjunto de ajustes nos recursos de telemática que sejam necessários para seu correto funcionamento.

**Responsabilidade:**

ALGAR TELECOM S/A  
CNPJ nº 71.208.516/0001-74  
Rua José Alves Garcia, nº 415  
Bairro: Brasil, CEP: 38.400-668  
Uberlândia/MG



- Planejar e coordenar a execução dos serviços;
- Efetuar os serviços de acordo com os critérios especificados a partir de uma lista de pontos de controle ("Check-list");
- Preencher a documentação de entrega dos serviços e componentes com o "de acordo" do responsável indicado pelo Contratante Aderente;
- Detectar, diagnosticar e solucionar problemas no ato da aceitação/installação;
- **Alimentar os dados do sistema de gestão, tão logo seja concluída a instalação e configuração dos serviços solicitados.**

## **8. Dados do cliente**

### **DADOS DO CONTRATANTE**

Razão Social:	
<b>CAMARA MUNICIPAL DE LONDRINA</b>	
CNPJ: 78.316.064/0001-93	I.E.:

### **CONTATO TÉCNICO**

Nome	Júlia
Telefone	

### **DADOS CONTRATUAIS**

Prazo Contratual	12 MESES
Fator de Correção	IST

### **DADOS DA CONTRATADA**

**Razão Social:** ALGAR TELECOM S/A

**CNPJ:** 71.208.516/0001-74

ALGAR TELECOM S/A  
CNPJ nº 71.208.516/0001-74  
Rua José Alves Garcia, nº 415  
Bairro: Brasil, CEP: 38.400-668  
Uberlândia/MG



**Inscrição Estadual:** 702.980.945.00-10

**Inscrição Municipal:** 111.608.00

**Endereço:** Rua José Alves Garcia, nº 415, Bairro Brasil, CEP: 38.400-668, Uberlândia/MG

LOCAL: **CURITIBA , 19/07/2023**

DocuSigned by:

*Elpidio Virgílio Luiz Cintra*

CAD4B2FA40D8409...

Assinatura ALGAR TELECOM:

Nome: Elpidio Virgílio Luiz Cintra

Cargo: CONSULTOR DE VENDAS DIRETA

**Eng. ELPIDIO VIRGÍLIO LUIZ CINTRA**

**Gerente De Contas Governo**

**Coordenação Regional Paraná**

**(44) 9 9700-0127**

**[E-mail:elpidio@algartelecom.com.br](mailto:elpidio@algartelecom.com.br)**

ALGAR TELECOM S/A  
CNPJ nº 71.208.516/0001-74  
Rua José Alves Garcia, nº 415  
Bairro: Brasil, CEP: 38.400-668  
Uberlândia/MG