

CLASSIFICAÇÃO: Reservado

**CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS
DE CONTINUADOS EM TELEFONIA
CORPORATIVA.**

SUMÁRIO

QUALIFICAÇÃO DAS PARTES:.....	2
DEFINIÇÕES	2
CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO.....	3
CLÁUSULA SEGUNDA – PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO.....	3
CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.....	4
CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA PETROS.....	7
CLÁUSULA QUINTA - REAJUSTE CONTRATUAL.....	7
CLÁUSULA SEXTA – INCIDÊNCIAS FISCAIS.....	8
CLÁUSULA SÉTIMA – INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO TRABALHISTA.....	8
CLÁUSULA OITAVA – CESSÃO DE DIREITOS.....	8
CLÁUSULA NONA – RESCISÃO E RESILIÇÃO	9
CLÁUSULA DÉCIMA – MULTAS E PENALIDADES.....	10
CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – FISCALIZAÇÃO	10
CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CONFIDENCIALIDADE	11
CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – PROGRAMA DE INTEGRIDADE	12
CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DISPOSIÇÕES GERAIS	13

QUALIFICAÇÃO DAS PARTES:

Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros ("Petros"), com sede na Cidade do Rio de Janeiro - RJ, na Rua do Ouvidor, nº 98, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 34.053.942/0001-50, neste ato, por seu representante legal.

3Corp Serviços de Tecnologia Ltda, ("Contratada"), com sede na Cidade de Santana de Parnaíba, SP, Alameda Oceania, 56, Altos da Anhanguera - inscrita no CNPJ sob o nº 10.334.879/0001-61, neste ato, por seu representante legal.

As Partes têm entre si, justo e acertado, o presente contrato ("Contrato"), que se regerá pelas seguintes cláusulas e condições:

DEFINIÇÕES

- I. **Objeto:** Prestação de serviços de continuados em telefonia corporativa, conforme descrito na Especificação Técnica (Anexo I) e na Proposta da Contratada (Anexo II), datada de 26/08/2020.
- II. **Preço e Forma de Pagamento:** O pagamento será realizado em moeda nacional, em parcelas iguais e sucessivas do valor de R\$ 15.195,00 (quinze mil cento e noventa e cinco reais), conforme Cláusula "PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO".
- III. **Reajuste:** O reajuste, se houver, será anual, de acordo com o índice IPCA-IBGE, sendo vedado o reajuste anterior a 12 (doze) meses, salvo manifestação contrária, mediante termo aditivo previamente firmado entre as partes.
- IV. **Limite de Reembolso:** A Contratada não fará jus a nenhum tipo de reembolso de despesas.
- V. **Dados Bancários da Contratada:** Banco Santander (033), Agência nº 2056, Conta Corrente nº 130031762.
- VI. **Vigência:** O prazo de vigência deste Contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de assinatura, podendo ser prorrogado por igual ou menor período, mediante termo aditivo previamente firmado entre as Partes.
- VII. **Multa Moratória:** Fica estabelecida multa moratória no percentual de 1% (um por cento) do Valor Total do Contrato, de acordo com as condições estabelecidas na Cláusula Décima.

VIII. Valor Total do Contrato: O valor total estimado do Contrato é de R\$ 364.680,00 (trezentos e sessenta e quatro mil seiscentos e oitenta reais), não havendo, porém, obrigação das Partes em atingi-lo.

IX. Gestor do Contrato: Gerência de Tecnologia da Informação

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1 - O objeto do Contrato é a prestação dos serviços de continuados em telefonia corporativa, conforme descrito no Anexo I, cujas disposições, rubricados pelas Partes, ficam fazendo parte integrante e complementar do Contrato, em tudo aquilo que não o contrarie.

1.2 - Havendo divergência e/ou omissão entre este instrumento e os Anexos, prevalecerão os termos deste instrumento.

CLÁUSULA SEGUNDA – PREÇO E FORMA DE PAGAMENTO

2.1 - Pelo cumprimento integral do objeto do Contrato, a Petros pagará à Contratada, incluindo todos os tributos e encargos incidentes, o estabelecido no item II das definições, previsto no Anexo II, esta parte integrante ao contrato.

2.2 - No preço estabelecido estão incluídas todas as despesas necessárias à execução do presente Contrato, exceto se previsto o pagamento de Reembolso.

2.2.1 - O reembolso será limitado ao valor máximo estabelecido no item IV das “Definições” (Limite de Reembolso) com despesas de passagens aéreas, estadias, deslocamento e alimentação, cujo pagamento será realizado de acordo com as políticas de viagem da Petros.

2.3 - Os documentos de cobrança deverão ser enviados aos cuidados da Gerência Administrativa e Financeira, no endereço da Petros acima descrito e/ou para o seguinte endereço eletrônico: protocolo@petros.com.br, para aceite da fiscalização da Petros. Após o respectivo aceite, os pagamentos serão realizados nos dias 10 (dez), 18 (dezoito), ou 26 (vinte e seis) de cada mês, observada, para efeito de definição da data de pagamento, a entrega, pela Contratada, do documento de cobrança com antecedência mínima de 07 (sete) dias para cada data de pagamento acima descrita. Caso não seja cumprido pela Contratada o prazo de antecedência mínima de 07 (sete) dias, o pagamento será agendado para a próxima data de pagamento.

2.3.1 - A fatura ou documento de cobrança deverá ser apresentado à Petros em 02 (duas) vias, devendo nele constar, além das informações usuais, o número e data do Contrato, etapa ou parcela a que se refere o pagamento, nome e código do Banco e da agência e o número da conta corrente da Contratada.

2.3.2 - Caso devolvido o documento de cobrança em virtude de incorreções, o prazo de pagamento será de 10 (dez) dias úteis a contar da data da sua reapresentação.

2.4 - A Petros descontará dos pagamentos que efetuar, os valores relativos a tributos, encargos sociais e/ou previdenciários, a que esteja obrigada pela legislação em vigor, efetuando a retenção e o recolhimento, inclusive, relativos à cessão de mão de obra, quando cabível.

2.5 - Os pagamentos à Contratada poderão, a critério exclusivo da Petros, ser suspensos até que sejam regularizadas as pendências da Contratada relacionadas a atrasos na prestação de serviço ou qualquer outra irregularidade contratual.

CLÁUSULA TERCEIRA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1 - São obrigações da Contratada:

- a) Cumprir o objeto do Contrato de acordo com a melhor técnica aplicável, dentro dos melhores padrões de qualidade e competência, utilizando profissionais habilitados pelos órgãos competentes e detentores de técnica especializada;
- b) Atender os prazos firmados com a Petros;
- c) Executar as atividades previstas neste instrumento;
- d) Exercer a direção técnica e administrativa para a realização integral do contrato, utilizando-se, se for o caso, de profissionais sem nenhum vínculo empregatício com a Petros e promover o controle de todos os serviços relacionados à execução do Contrato;
- e) Elaborar relatórios e pareceres técnicos, a qualquer tempo, durante a execução do objeto ora contratado, de modo a permitir o efetivo acompanhamento dos trabalhos pela Petros, sempre que solicitado;
- f) Reembolsar a Petros pelas despesas que fizer, na hipótese de a Petros vir a ser incluída no polo passivo de qualquer demanda proposta, inclusive nas trabalhistas, mas não se limitando, cópias, transporte, custas processuais, honorários de advogado que vier a contratar para defendê-la, valores

decorrentes de uma eventual condenação, ficando a Petros, desde a data em que tomar ciência do fato, se assim o quiser, autorizada a promover a retenção do valor correspondente da remuneração da Contratada;

- g) Garantir que nenhum empregado de seu quadro, por ação ou omissão, oculte, participe da ocultação ou tolere que seja ocultado prejuízo causado à Petros em decorrência da atividade proveniente da execução deste contrato;
- h) Refazer ou reparar, às suas expensas e nos prazos estipulados pela Fiscalização da Petros, todo e qualquer serviço realizado em desconformidade com o objeto contratual, mesmo aquele já registrado em Folha de Registro de Serviços (FRS);
- i) Manter representante específico e devidamente credenciado para responder pela direção dos serviços perante a Petros, sendo certo que o representante credenciado como profissional técnico responsável deverá ser aquele indicado para fins de comprovação da capacidade técnico-profissional, ficando sua substituição sujeita, formalmente, à aprovação da Petros;
- j) Sendo necessário refazer o serviço, a Contratada fica obrigada a realizá-lo nas condições contratadas, correndo por sua conta as respectivas despesas. Deixando a Contratada de refazê-lo, a Petros poderá contratar terceiro para executar o serviço, reconhecendo a Contratada sua responsabilidade pelo respectivo pagamento, sem que tenha direito a reembolso ou prévia ciência dessa contratação;
- k) Manter, no local da prestação de serviço, uma via do Relatório de Ocorrência (RO), em formulário próprio, com registros das ordens de serviço, anotações de irregularidades e de todas as ocorrências encontradas e de todas as ocorrências relativas à execução do Contrato, no modelo e periodicidade definidos pela Fiscalização da Petros. O Relatório de Ocorrência (RO), será emitido em 02 (duas) vias, sendo a primeira para uso da Petros e a segunda para a Contratada, devendo ambas ser assinadas pelo representante da Contratada e pela Fiscalização da Petros;
- l) Responder por qualquer dano ou prejuízo causado à Petros ou a terceiros, em decorrência da execução dos serviços previstos neste instrumento contratual, observando o disposto na Cláusula Das Responsabilidades das Partes;
- m) Obter as licenças, autorizações, certidões e/ou outros instrumentos previstos da legislação, de sua responsabilidade, necessários à execução dos serviços;
- n) Responder pela supervisão, direção técnica e administrativa e mão-de-obra necessárias à execução dos serviços contratados, como única e exclusiva

responsável;

- o) Abster-se de utilizar, em todas as atividades relacionadas com a execução deste instrumento, mão-de-obra infantil, nos termos do inciso XXXIII do Artigo 7º da Constituição da República, nem utilizar mão-de-obra em condição análoga à de escravo, bem como, fazer constar cláusula específica nesse sentido nos contratos firmados com os fornecedores de insumos e/ou prestadores de serviços, sob pena de multa ou rescisão do Contrato, sem prejuízo da adoção de outras medidas cabíveis;
- p) Providenciar, sem ônus para a Petros, o afastamento imediato de qualquer empregado seu, cuja conduta, no local da prestação dos serviços, seja, a critério da Petros, incompatível com o ambiente de trabalho;
- q) Assumir todas e quaisquer obrigações trabalhistas, previdenciárias, tributárias e fundiárias, oriundas da execução do objeto contratual, arcando com todos os custos e despesas relativos aos processos administrativos, judiciais e arbitrais, em qualquer instância ou tribunal, que venham a ser ajuizadas em face da PETROS, assumindo, em juízo ou fora dele, toda a responsabilidade relacionada a estas obrigações, resguardando os interesses da Petros, prestando, inclusive, as garantias necessárias a sua desoneração;
- r) O disposto no subitem “q” acima não exime a Contratada de restituir à Petros o valor que lhe for imputado em condenação, proferida pelo Poder Judiciário, por Juízo Arbitral ou outras instâncias competentes, a título de obrigações trabalhistas, previdenciárias, tributárias e dos depósitos de FGTS referentes aos empregados da Contratada. O referido valor será acrescido de todos os acessórios, tais como despesas processuais, honorários advocatícios, despesas extrajudiciais, correção monetária e juros;
- s) Retirar seus materiais, equipamentos e ferramentas, às suas expensas, após o término dos serviços ou rescisão do Contrato, ou ainda aqueles que tenham sido recusados, no prazo fixado pela Fiscalização, findo o qual a Petros fica com o direito de promover sua retirada, como lhe convier, depositando-os em mãos de terceiros e debitando as respectivas despesas à Contratada;
- t) Responder pela infração do direito de uso de materiais e equipamentos, programas ou processos de execução protegidos por direitos autorais, marcas e patentes, correndo por sua conta o pagamento de "royalties", taxas, comissões, indenizações ou quaisquer outras despesas decorrentes da referida infração, inclusive judiciais;
- u) Comunicar diretamente com a Petros, inclusive se reportando a ela sempre que houver empecilho para o desempenho das atividades contratadas no prazo programado, mesmo que tal impedimento decorra da omissão

proveniente da própria Petros;

- v) Promover o controle de jornada e dos serviços, relacionados à execução do Contrato;
- w) Cumprir todas as disposições contidas no Código de Conduta e Ética da Petros, disponível para consulta no portal www.petros.com.br; e
- x) Informar imediatamente a respeito de alteração de seu regime tributário sob pena da Petros fazer todas as retenções devidas no regime tributário anterior sem direito à compensação pela Contratada.

CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES DA PETROS

4.1 - São obrigações da Petros:

- a) Pagar o preço dos serviços, de acordo com os valores e condições estabelecidos na Cláusula “Preço e Forma de Pagamento” e reembolso, se for o caso;
- b) Atender as cláusulas previstas no Contrato;
- c) Notificar, por escrito, a Contratada, fixando prazos para a correção de eventuais falhas identificadas na execução dos serviços e ocorrências, bem como em caso de aplicação de eventuais multas.

CLÁUSULA QUINTA - REAJUSTE CONTRATUAL

5.1 - Os valores estabelecidos no Contrato serão reajustados anualmente pela variação do IPCA-IBGE.

5.1.1 - O reajuste será aplicado com base no índice acumulado de 12 (doze) meses, tomando-se como início o mês anterior ao início da vigência e como fim o 11º (décimo primeiro) mês de vigência do Contrato.

5.1.2 - Eventuais novos reajustes serão aplicados com base no índice acumulado dos 12 (doze) meses anteriores ao da data-base utilizada.

5.2 - Fica vedado o reajuste do Contrato com menos de 12 (doze) meses de vigência e/ou com base em períodos inferiores à 12 (doze) meses.

CLÁUSULA SEXTA – INCIDÊNCIAS FISCAIS

6.1 - Os tributos e as obrigações tributárias, que decorram direta ou indiretamente deste Contrato, serão de responsabilidade da Contratada, sem direito a reembolso. A Petros, quando fonte retentora, descontará e recolherá, nos prazos da Lei, dos pagamentos que efetuar, os tributos a que esteja obrigada pela legislação vigente.

6.2 - Caso venha a ser apurado, na vigência deste Contrato, que a Contratada acresceu ao preço estabelecido neste instrumento valores relativos a tributos não incidentes ou não relacionados ao objeto da contratação, os mesmos serão excluídos, acarretando a redução do preço praticado e a cobrança pela Petros do indevidamente pago.

CLÁUSULA SÉTIMA – INEXISTÊNCIA DE VÍNCULO TRABALHISTA

7.1 - Em hipótese alguma, existirá qualquer vínculo trabalhista, previdenciário ou a que título for entre os representantes, prepostos, contratados, colaboradores ou empregados de qualquer das Partes, independente da prestação de serviço ocorrer na Petros ou remotamente.

7.2 - A Contratada arcará com todos os encargos trabalhistas e previdenciários de seus empregados que prestarão serviços à Petros, permanecendo ou não nas dependências desta, eximindo a Petros de qualquer responsabilidade relativa àquelas obrigações.

7.3 - A Contratada cumprirá com todas as obrigações fiscais e trabalhistas decorrentes e necessárias à prestação de serviço de administração dos seus funcionários que, desobrigará a Petros de qualquer responsabilidade relativa àquelas obrigações.

7.4 - Fica proibido aos funcionários da Contratada o acesso às dependências da Petros, sem prévia autorização desta.

CLÁUSULA OITAVA – CESSÃO DE DIREITOS

8.1 - A Contratada não poderá ceder ou transferir a terceiros, total ou parcialmente, as obrigações e direitos contraídos através do Contrato, salvo quando previamente autorizada por escrito pela Petros.

8.2 - É terminantemente vedado à Contratada, bem como aos seus respectivos sócios, dar em caução, cessão ou qualquer outra forma obrigacional, os direitos que detiver em função deste Contrato, sendo também proibido o saque de duplicata de prestação de serviços, letra de câmbio ou qualquer outra espécie de títulos de crédito

com fulcro no Contrato, bem como lhes dar circulação comercial, salvo quando previamente autorizada por escrito pela Petros.

CLÁUSULA NONA – RESCISÃO E RESILIÇÃO

9.1 - A Petros poderá rescindir o Contrato, a qualquer tempo, sem que caiba à Contratada direito à indenização ou retenção, a qualquer título, nos seguintes casos:

- a) Inadimplemento de quaisquer das cláusulas ou condições do Contrato;
- b) Paralisação dos serviços por mais de 10 (dez) dias, de forma injustificável;
- c) Andamento irregular dos serviços, caracterizado por fraude, quebra no sigilo de informações, negligência, ou conduta antiética.
- d) Transferência parcial ou total do Contrato ou cessão dos créditos dele decorrentes, sem a prévia concordância escrita da Petros; e
- e) Falência, liquidação, judicial ou extrajudicial, ou recuperação judicial ou extrajudicial da Contratada, homologada ou decretada, insolvência, dissolução ou qualquer outra forma de extinção, assim como intervenção ou liquidação extrajudicial determinada pelos órgãos competentes.

9.2 - As Partes podem unilateralmente e sem justo motivo resilir o Contrato, mediante denúncia escrita, após 30 (trinta) dias de vigência do Contrato e com denúncia escrita com antecedência de 90 (noventa) dias.

9.2.1 - Caso tenha havido pagamento antecipado antes da prestação total dos serviços, a Contratada deverá promover o ressarcimento do valor pago pela Petros, calculado proporcionalmente em função da prestação dos serviços não realizados ou do material ou equipamento não fornecido. O prazo para tal ressarcimento deverá ser acordado entre as partes.

9.2.2 - No caso de rescisão contratual, todas as atividades e obrigações da Contratada cessarão automaticamente, observado o vencimento do prazo estipulado neste instrumento.

9.2.3 - No caso de rescisão contratual, todas as atividades e obrigações da Petros cessarão automaticamente, observado o vencimento do prazo estipulado neste instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA – MULTAS E PENALIDADES

10.1 - O não cumprimento de qualquer obrigação, nas condições e prazos estabelecidos neste Contrato, sujeitará a Contratada, a exclusivo critério da Petros, à multa moratória de até 1% (um por cento) do Valor Total do Contrato, para cada inadimplemento, sem prejuízo do direito à indenização suplementar no caso de perdas e danos excedentes.

10.1.1 - O critério de definição do percentual da multa será da forma discricionária pela Petros, observando os princípios da razoabilidade, proporcionalidade, bem como considerando ainda a extensão do dano.

10.2 - As multas aplicadas serão descontadas da primeira fatura apresentada pela Contratada, após a sua aplicação, ou serão cobradas pela Petros mediante a emissão de documento hábil, em caso de falta de crédito da Contratada com a Petros.

10.3 - As penalidades estipuladas nesta Cláusula não excluem quaisquer outras previstas em Lei ou no Contrato, nem a integral responsabilidade da Contratada por indenizações, decorrentes do inadimplemento de qualquer Cláusula ou condição do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – FISCALIZAÇÃO

11.1 - A contratada fica ciente desde já que a Petros exercerá a fiscalização do Contrato por meio de fiscal devidamente habilitado para este fim, que poderá no exercício da fiscalização, determinar o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados, assim como solicitar a aplicação de penalidades à contratada pelo cumprimento irregular ou descumprimento de qualquer cláusula contratual.

11.2 - A Contratada é a única e exclusiva responsável pela execução do Contrato, que deverá ser prestado dentro dos melhores padrões de qualidade e competência, assegurando-se à Petros o direito de fiscalização, obrigando-se a Contratada a atender prontamente todas as observações que lhe forem feitas pela Petros, sendo certo que a referida fiscalização não exclui e nem diminui a completa e total responsabilidade da Contratada.

11.3 - A Petros poderá recusar total ou parcialmente os serviços prestados, em razão de os mesmos se apresentarem incompletos ou contendo incorreções em relação às suas orientações originais, ou mesmo em relação às normas técnicas aplicáveis, ficando a Contratada obrigada a refazê-los ou completá-los às suas expensas, sem quaisquer ônus adicionais para a Petros.

11.4 - Na hipótese de serem constatados defeitos ou irregularidades, a Petros poderá, a seu exclusivo critério, fixar prazo para a Contratada efetuar as correções e ajustes necessários, sem prejuízo da aplicação das penalidades estipuladas no Contrato ou até mesmo, se for o caso, rescindir o presente Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – CONFIDENCIALIDADE

12.1 - As Partes, seus dirigentes, funcionários e representantes a qualquer título, deverão manter sigilo quanto às informações confidenciais que tiverem acesso em decorrência da execução do Contrato.

12.1.1 - São consideradas “Informações Confidenciais”, para os fins do Contrato, todos os documentos, informações gerais, comerciais, operacionais ou outros dados que não tenham sido publicados licitamente e sem violação a este contrato, relativos às Partes, aos Participantes e pessoas ou entidades com as quais mantenham relacionamento.

12.1.2 - Não são consideradas “Informações Confidenciais”, para os fins do Contrato, aquelas que sejam ou se tornem de domínio público sem culpa da parte obrigada ao sigilo, bem como as informações que sejam de conhecimento de qualquer parte ou de seus representantes antes do início das negociações que resultaram no Contrato.

12.1.3 - As Partes somente poderão revelar “Informações Confidenciais” a terceiros mediante prévia autorização escrita da parte proprietária da informação, exceto no caso de determinação de autoridade pública ou em decorrência de ordem judicial, hipóteses em que a parte dará a notícia a respeito da ordem da autoridade pública ou do juiz, imediatamente, à parte proprietária das Informações Confidenciais.

12.1.4 - Qualquer que seja a causa de dissolução do Contrato, as Partes continuarão obrigadas, por si e por seus dirigentes, empregados e representantes a qualquer título, a respeitar o dever de confidencialidade mesmo após o seu encerramento, sob pena de indenizar os prejuízos causados.

12.1.5 - As partes se obrigam a manter o sigilo das “Informações Confidenciais”, pelo prazo mínimo de 05 (cinco) anos após a rescisão do presente contrato, sob pena de responder por perdas e danos, bem como por Lucros Cessantes.

12.1.6 - Caso a Contratada seja obrigada por lei ou por autoridade legal, a revelar Informações Confidenciais a terceiros, deverá revelá-las exclusivamente ao interessado. Além disso, a Contratada notificará

previamente e por escrito a Petros sobre que partes das Informações Confidenciais que foi obrigada a revelar, anexando cópia da correspondência exigindo a revelação e oferecerá à Petros a oportunidade de discutir a notícia relevante antes de qualquer divulgação.

12.1.7 - Fica entendido que a Contratada poderá divulgar as Informações Confidenciais da Petros para seus empregados ou contratados, desde que tais pessoas precisem ter acesso a tais Informações Confidenciais para a prestação dos serviços previstos neste contrato, se comprometendo a Contratada a só disponibilizar tais informações quando efetivamente necessário e após a cientificação do receptor aos termos de confidencialidade do presente contrato.

12.1.8 - Cada parte se obriga a devolver à outra parte, todos os documentos, e-mails, mídias eletrônicas, documentos eletrônicos e informações confidenciais, imediatamente após a rescisão do contrato. Em caso de impossibilidade da devolução, a parte que detém a informação da outra se obriga a destruir todos os documentos, e-mails mídias eletrônicas, documentos eletrônicos e informações confidenciais.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – PROGRAMA DE INTEGRIDADE

13.1 - Na execução do Contrato é vedado à Petros e à Contratada e/ou a empregado seu, e/ou a preposto seu, e/ou a gestor seu:

- a) Prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a quem quer que seja, ou a terceira pessoa a ele relacionada;
- b) Criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- c) Obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do Contrato, sem autorização prévia, nos respectivos instrumentos contratuais;
- d) Manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato; ou
- e) De qualquer maneira fraudar o Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013, do Decreto nº 8.420/2015, do *U.S. Foreign Corrupt Practices Act* de 1977 ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis (“Leis Anticorrupção”), ainda que não relacionadas com Contrato.

13.2 - A Contratada se compromete a não pagar, oferecer, autorizar e/ou prometer - direta ou indiretamente - qualquer quantia, bens de valor ou vantagem indevida a qualquer colaborador da Petros, ou a qualquer outra pessoa, sabendo ou tendo razões para acreditar que toda ou qualquer parte da quantia, bens de valor ou vantagem indevida serão oferecidos, dados ou prometidos com a finalidade de obter ou manter um tratamento favorável indevido para os negócios da Petros, em violação às leis que versam sobre crimes e práticas de corrupção, em especial a Lei 12.846, de 1º de agosto de 2013 e Decreto 8420, de 18 de março de 2015.

13.3 – Não utilizar, na execução do objeto do Contrato, profissional que seja cônjuge, companheiro(a) ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau, de empregado da Petros que exerça função de confiança na Gerência que demandou a contratação (usuário), ou na Gerência que operacionalizou a contratação ou de autoridade hierarquicamente superior ao referido empregado. A mesma proibição aplica-se ao representante legal da contratada.

13.4 - O mero descumprimento por parte da Contratada de quaisquer normas anticorrupção aplicáveis ou do Código de Condutas Éticas da Petros, poderá ensejar a rescisão contratual, que culminará, automaticamente, no direito de retenção de pagamentos e suspensão do cumprimento de outras obrigações da Petros, bem como na obrigação da Contratada de indenizar a Petros por perdas e danos.

13.5 - A Contratada declara que observa os princípios de responsabilidade social, incluindo a não utilização em suas atividades, sob qualquer hipótese, de trabalho: (i) infantil (exceto na condição de aprendiz, respeitadas as condições previstas em lei); (ii) forçado ou obrigatório (conforme previsto na Convenção 29/1930 da OIT); e (iii) análogo ao de escravo, sob pena de aplicação das penalidades previstas em Lei e no Contrato e, ainda, possibilidade de rescisão nos termos definidos no Contrato, a exclusivo critério da Petros.

13.6 - A Contratada se compromete, ainda, a informar à Petros acerca da existência de denúncia de assédio moral e/ou sexual contra si ou um de seus empregados e, os procedimentos que adotará para apurar a situação, sob pena de aplicação das penalidades previstas em lei e no Contrato e, ainda, possibilidade de rescisão nos termos definidos no Contrato, a exclusivo critério da Petros.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1 - Qualquer omissão ou tolerância das Partes em exigir o cumprimento das obrigações do Contrato, como aqui pactuadas, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará o direito das Partes de exigi-lo a qualquer tempo.



14.2 - As Partes não responderão pelo descumprimento das obrigações contratadas, na hipótese de caso fortuito ou força maior, na forma da lei civil.

14.3 - A Contratada declara que a presente contratação não se enquadra em nenhuma das vedações previstas no artigo 71 da Lei Complementar nº 109, de 29/05/2001, obrigando-se a comunicar à Petros se, a qualquer momento, tal condição vier a se implementar, o que será motivo de resolução do Contrato, de pleno direito, sem direito de indenização de parte a parte.

14.4 - A Contratada concorda que parte ou a integralidade deste instrumento poderá ser disponibilizada em qualquer meio de acesso ao público, seja interno ou externo, e especialmente, no sítio eletrônico da Petros.

14.5 – O objeto do contrato não se confunde, de nenhuma forma, com o fim-social ou econômico do Contratante, caracterizando-se este, como atividade estranha e acessória à sua atividade-fim.

14.6 - Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Estado do Rio de Janeiro, para dirimir as questões oriundas do Contrato, renunciando as Partes a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Justas e acordadas, as Partes assinam este instrumento em 02 (duas) vias, perante as testemunhas abaixo.

Rio de Janeiro, ____ de _____ de 20 ____.

Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros

Contratada

Testemunhas:

1. _____

Nome:

CPF:

2. _____

Nome:

CPF:

PARA USO INTERNO DA PETROS
Integralmente de acordo com as
condições negociais, técnicas e
comerciais previstas no Contrato e
Anexos.

Gestor do Contrato



ANEXO I

Descrição das Atividades – Objeto Contratual

ANEXO II Preço



1. OBJETO

Contratação de empresa especializada, visando à prestação de serviços continuados em telefonia corporativa para atender as necessidades operacionais da Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros, pelo período de 24 meses.

2. EQUIPAMENTOS E CONFIGURAÇÕES

O documento tem como finalidade especificar um sistema de Telefonia IP alicerçada em comunicações unificadas, cuja aplicação em: Telefones IP, conferência web, aplicativos para smartphones e computadores. E que seja projetada para implantação em: **Nuvem** ou ambiente on-premises em Data Center da Petros e com recursos sobrevivência na Sede Petros. Atenderá todas funcionalidades em substituição do PABX atual (MD110) mantendo a interligação com outros legados/serviço ligados até que a nova solução passe e integrar de grande parte deles.

2.1 PLANTA DE VOZ ATUAL



A estrutura da solução deverá dimensionada com base nos pré-requisitos que possa atender a demanda de home office, Sede da Petros e escritório externo em



Salvador mantendo os legados interligados. Segues parâmetro funcionais para elaboração do projeto:

- a) Sistema de telefonia (PABX IP) Virtual com suporte sobrevivência na Sede da Petros;
- b) Ter previsão de assumir troncos SIP (futuro);
- c) Softwares e licenças com validade permanente;
- d) Gateway SBC - licenciado pelo Microsoft para interligação com o MS-Teams e interligação com legados + conversores G703/RJ45;
- e) 90 canais, sendo três E1 com sinalização CAS para entroncamentos bidirecionais com as operadoras) que futuramente passará a ser SIP;
- f) 120 canais, sendo três E1 MFC de 30 canais com sinalização ISDN/QSIG para entroncamentos com outros PABX's (Helpdesk/Teams/RTM);
- g) De 10 canais. Um E1 deverá possuir sinalização CAS para entroncamento com interfaces de celular (há somente 10 chip's);
- h) Equipada com até 500 ramais para uso corporativo (Até 387 aparelhos telefônicos IP com multifunção TIPO 1) e 13 ramais para executivo (aparelhos telefônicos IP multifunção TIPO 2) o restante via softphone;
- i) Os ramais deverão funcionar simultaneamente no softphone e nos aparelhos IP de mesa seja via comutação sem perder a chamada ou em paralelo;
- j) A solução deverá prover segurança via túnel ou similar em ligações entre ramais modo que analisadores de captura de pacote não possa fazer captura/escuta de chamada;
- k) A solução deverá prover segurança na autenticação dos ramais ao servidor de autenticação modo que analisadores não captura de senha;
- l) Licenças de ramal IP SIP (desktop, aparelhos, dispositivos móveis (tablet/celular) / wireless;
- m) Canais de gravação sob demanda (40);
- n) URA - Helpdesk com 6 posições e 01 supervisor (serviço deverá consumir serviço Asterisk no Helpdesk);



- o) Software de gerência de atendimento para o Helpdesk com relatório básico de: RELATÓRIO POR AGENTE, RELATÓRIO DE LIGAÇÕES POR PERÍODO, RELATÓRIO DE LIGAÇÕES DESISTENTES e TEMPO NA FILA DE ATENDIMENTO (ANEXO C);
- p) A solução deverá interface gráfica para programações de facilidade de atendimento 1º nível (instalação, categorização, criação de grupo de captura, grupo de busca, nomes em display, tecla de facilidades e outras) – Helpdesk/Petros
- q) TARIFAÇÃO E BILHETAGEM - A empresa poderá sugerir um sistema de tarifação que mantenha somente a rastreabilidade de ligações, base de atualização de usuário e organograma de empresa e que forneça relatório de auditoria **ou** manter suporte da solução atual (Informatec INFO360) – A manutenção da base de dados é de responsabilidade a Petros.

3. PROPOSTAS E CRITÉRIOS

- 3.1** O preço deverá ser mensal com a inclusão do serviço e toda mão-de-obra necessária para a implantação e gestão de suporte. Os impostos também deverão estar inclusos no valor a ser pago.
- 3.2** O projeto deve atender todos objetivos do serviço em HOME OFFICE, nos escritórios e manter a interligação dos legados da planta apresentada no item 2.1 na PETROS. Tais como instalação da intercomunicação com o Teams de acordo com as licenças da PETROS, suporte à gravação de ramais (não dimensionar storage) e funcionalidade de um minicentral de atendimento Helpdesk.

4. CONSIDERAÇÕES IMPORTANTES

- 4.1** Todas as despesas decorrentes do atendimento técnico, como ligações telefônicas, locomoção, estadia e alimentação do técnico, emprego da mão de obra especializada, substituição de peças ou componentes e ferramentas serão de competência da CONTRATADA;

- 4.2** Na necessidade de retirada do equipamento, componente ou acessório para reparo em laboratório, as despesas decorrentes desse deslocamento serão de competência exclusiva da CONTRATADA, inclusive a substituição de peças e componentes defeituosos para restauração da operação regular da solução de telefonia corporativo;
- 4.3** Caberá a contratada assegurar a procedência das peças empregadas em substituição àquelas defeituosas, responsabilizando-se pelo cumprimento de todos os preceitos legais envolvidos na operação;
- 4.4** A CONTRATADA deverá dar ciência imediata e por escrito a Petros sobre qualquer anormalidade que verificar na execução dos serviços;
- 4.5** Todos os serviços e equipamentos que compõem a solução deverão estar em condições normais de funcionamento com operação contínua e ininterrupta, sem alterações das características técnicas.
- 4.6** Não está previsto nesta contratação intervenção técnica nos Desktops das PA's (Posições de Atendimento), tais como: instalação de sistema operacional, software, aplicativos que compõem a solução de Helpdesk, manutenção de hardware etc.
- 4.7** A CONTRATADA deverá conceder acesso administrativo (full) a toda a solução, incluindo hardware e software aos analistas da Petros.
- 4.8** A Contratada deverá desenvolver procedimentos de suporte/manutenção para o ambiente.
- 4.9** Quaisquer alterações feitas no ambiente deverão ser aprovadas pela CONTRATANTE.
- 4.10** A CONTRATADA deverá informar os riscos de impacto no ambiente antes de quaisquer tipos de alterações/configurações físicas ou lógicas.
- 4.11** A fim de assegurar o cumprimento do acorde nível de serviço (SLA), a Petros garantirá acesso remoto à equipe de suporte técnico da contratada, nos aplicativos e sistemas relacionados.

- 4.12** Implementações deverão ser testadas no ambiente de homologação, inclusive programação de URA, devidamente revisado e aprovado pelos analistas da Petros sem impactar o tempo de sua entrada em operação.
- 4.13** Manutenção com impacto parcial e/ou total no ambiente deverá ser realizada após o horário de expediente. Salvo casos de extrema urgência que impactam diretamente o negócio da Petros.
- 4.14** A Proponente deverá os serviços de melhoria de solução tais como configurações de rotas, troncos e facilidade que tragam integração ao sistema de telefonia;
- 4.15** A Proponente deverá manter atualizado toda a documentação dos sistemas/equipamentos contemplados nesta contratação;
- 4.16** A Proponente poderá realizar visita técnica dos sistemas/equipamentos legados para fins de esclarecimentos contemplados nesta contratação;

5. CARACTERÍSTICAS E FACILIDADES MINIMAS

- a) A solução de telefonia corporativa deverá operar através da rede de voz sobre IP, com funcionalidades gerais: Identificação de chamadas (bina), identificação de usuário interno, agenda, cadeado eletrônico, estacionamento, transferência das ligações, redirecionamento pelo usuário, redirecionamento após três toques, Saída para bilhetagem, não perturbe, pêndulo, senha, serviço noturno, hot line, bloqueio e captura das chamadas e intercalação de telefonia.
- b) Ramal de telefonista/Recepção que possa atender o número chave do tronco Petros e deve possuir desvio noturno.
- c) Permitir que seus troncos analógicos/digitais/IP possam ser utilizados por todas ligações de forma transparente através do uso de facilidade como “Rota de Menor Custo”, não sendo necessário a discagem de nenhum código de acesso para a rota ou facilidade, além do já utilizado para fazer quaisquer ligações externas (código “0”);
- d) Plano de numeração: Deve integrado ao plano de numeração já utilizado atualmente na central PABX ERICSON MD110, de forma que o ramal da central precise discar entre ramais no formato até 5 dígitos (6 + MCDU) e receber

chamadas entrantes DDR (discagem direta ramal) sem necessidade de auxílio da telefonista.

- e) Gravação sob demanda: A gravação de uma ligação em curso. Após o ramal gravado, o arquivo de áudio em formato audível e deverá ser armazenado em local ainda a ser definido pela Petros.
- f) Teleconferência: Permissão para realizar duas teleconferências de 15 participantes ou quatro teleconferências de 7 participantes.
- g) Correio de voz: Deve ser configurada para que ramais que possuam permissão, possam direcionar chamadas entrantes de seus ramais para o correio de voz da central PABX. Isso possibilita o chamador deixar uma mensagem. O destinatário deverá ter opção de ouvir a mensagem diretamente pelo ramal ou enviá-la por e-mail.
- h) Configuração remota: Estar em conformidade para que o administrador da rede local possa realizar configurações básicas como: categoria de ramais, códigos de autorização, grupos de busca, captura, nome de ramais, verificar gravações, correio de voz etc.
- i) Código de autorização: Estar configurado para utilização do cadastro de código de autorização (senhas) para efetuar ligações, de modo que um código seja válido em qualquer ramal.
- j) Ramais WiFi: Devem ser configurados para permitir a facilidade de ramal IP SIP wireless através de uso de aplicativos para smartphones com sistema operacional Android e IOS. A configuração deverá prever futuras implementações de terminais wireless. Estes ramais serão utilizados na sede Petros.
- k) Ramais remotos para operação em HOME OFFICE em via VPN-PETROS e Internet. (DMZ/Segurança/Firewall da Petros)
- l) DAC - Distribuidor Automático de Chamadas: Atende chamadas automaticamente, ordenando-as em fila de espera conforme parâmetros predefinidos, independentemente da ação dos atendentes.
- m) URA - Unidade de Resposta Audível para mini central de atendimento (Helpdesk): Atendimento eletrônico que permite a criação de aplicações de atendimento a clientes, sem necessidade de atendentes, fornecimento de opções por telefone com scripts onde o cliente navegar.
- n) Helpdesk (Mini central de atendimento TI) com 6 posições com Softphone (Anexo B)

- o) Um Software composto na solução que deve gerenciar e registrar as interações do cliente interno com a GTI e que forneça relatórios básicos de atendimento das ligações para o Helpdesk. Ver (anexo C);
- p) Aparelho telefônico IP multifunção TIPO 1: Tecla para Viva-voz; Display alfanumérico de cristal líquido (LCD); -Tecla para Retenção; Possuir histórico de chamadas recebidas e efetuadas; Controle de volume campainha/contraste do visor; Função para conferência; 04 Teclas programáveis fixas com sinalização visual ; Suporte alimentação PoE (Power over ethernet) 802.3 af; Possuir 02 portas ethernet 10/100/1000Mbps; Configuração via browser e no próprio aparelho.
- q) Aparelho telefônico IP multifunção IP TIPO 2: Tecla para Viva-voz; Display alfanumérico de cristal líquido (LCD) colorido; -Tecla para Retenção; Possuir histórico de chamadas recebidas e efetuadas; Controle de volume campainha/contraste do visor; Função para conferência; 06 a 08 Teclas programáveis fixas com sinalização visual (LED); Suporte alimentação PoE (Power over ethernet) 802.3 af; Possuir 02 portas ethernet 10/100/1000Mbps; Configuração via browser e no próprio aparelho.(Quantidade 13);
- r) Terminal acoplamento Digital (extensor do aparelho) (Caso aparelho TIPO 2 tenha teclas superior a 14 tecla não será aplicado) deve ser do mesmo fabricante do aparelho ip e compatível com a central PABX; Até 24 Teclas programáveis fixas com sinalização visual (LED).(Quantidade 13);

6. GARANTIA DA SOLUÇÃO (SLA)

- 6.1** Os componentes das soluções deverão ser fornecidos com garantia mínima do fabricante de durante o contrato de serviço (24 meses). Início do atendimento on-site deverá ser realizado em até 04 horas. Em caso de substituição do equipamento, deverá ser realizado até o próximo dia útil (NBD-Next Business Day), após comprovação do defeito junto ao fabricante.

- 6.2** O proponente e/ou o fabricante representado pelo mesmo deverá disponibilizar canais atendimentos para abertura de chamados durante horário comercial. O primeiro atendimento presencial a qualquer falha da rede para detecção do problema não deverá exceder 4 (quatro) horas úteis após a abertura do chamado.
- 6.3** Atualizações de firmware/licenças e correções deverão ser feitos sem custo adicional durante o período de garantia. As versões de cada componente da solução deverão estar atualizadas conforme sugerida pelos fabricantes.
- 6.4** Ficará a cargo da CONTRATADA ou suporte via fabricante dela, o envio e instalação do produto. Também será de sua responsabilidade a devolução do produto danificado em até 3 (três) dias após a substituição.

6.5 Tabela de Atendimento

• ESCALA	SEVERIDADE	NÍVEL DE SERVIÇO
Horário de Atendimento Call Desk / Número Telefone (suporte Nível 1) e acesso ao portal WEB (abertura e acompanhamento de chamado)	-	7x24
Horário de Atendimento Remoto suporte 2º e 3º Nível	-	7x24
Tempo máximo de recuperação Remoto/Programação de facilidades	1	2 horas (24h)
	2	4 horas (8 às 22h)
	3	8 horas (8 às 22h)
Tempo máximo de Reposição de peças (Advanced Replacement)	1	4h
	2 e 3	NBD

7. TREINAMENTOS

- Devem ser previstos, pelo menos os seguintes treinamentos:
 - a) Treinamento(s) coletivo(s), para todos os usuários do sistema, para utilização dos aparelhos telefônicos digitais de acordo com as facilidades disponíveis (Guia rápido). Treinamento relativo à operação do console de operadoras para propiciar os conhecimentos necessários à correta utilização dos recursos do console. Estes treinamentos deverão ser realizados no local de instalação dos equipamentos e com a utilização deles, sem quaisquer ônus para a Contratante. Este item pode ser alinhado com o time técnico da Contratante.
 - b) Treinamento(s) coletivo(s), para o quadro técnico, cuja finalidade de suportar o sistema em Nível L1: Configuração e provisionamento de ramais. Nível L2: nomes, categorias e suas facilidades verificação de alarmes, testes e configuração de troncos, configuração de grupos DAC, filas, inserção de áudio, inserção de mensagens etc.;
 - c) A licitante deverá fornecer manual básico de operação para usuário preferencialmente em português.

8. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

Toda a documentação técnica deve ser preferencial em português brasileiro e entregue junto com a proposta do licitante.

Caso o proponente não seja o fabricante da solução ofertada, este deve apresentar um comprovante/certificado emitido pelo fabricante, informando que o proponente é revenda autorizada. O proponente também deverá comprovar que esses técnicos fazem parte do quadro permanente da empresa.

9. PRAZO DE ENTREGA

A solução de telefonia corporativa deve ser entregue seguindo um **cronograma** de conformidade ao projeto entregue mencionado no item 3.2 e a implantação seguirá faseada até absorver partes dos legados.

Cronograma final deverá estar em conforme a necessidade da Petros e deverá contemplar as migrações e evolução do sistema. (Estabelecer conectividade do



Microsoft – Temas, Consolidar Helpdesk, Migração troncos para SIP, Interligações com legados (PABX da operação financeiras RTM, e celular).

O início das atividades deverá ocorrer em até 30 dias após assinatura do contrato, com previsão de instalação ajustada conforme o cronograma.



ANEXO A

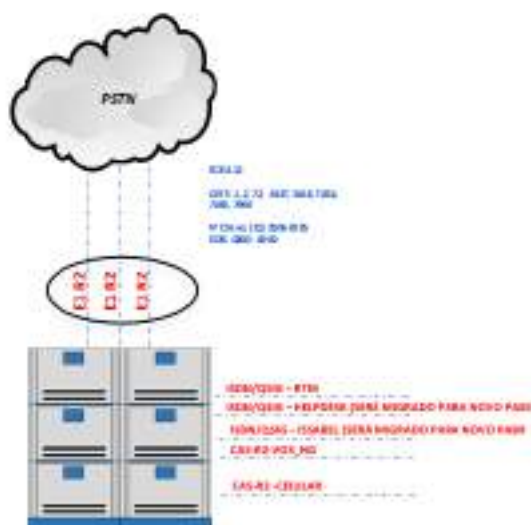
PLANILHA DE PREÇO

SERVIÇO TELEFONIA				
ITEM	DESCRIÇÃO	UNITÁRIO	QTD	TOTAL
01	Serviços de configuração no PABX_IP para 500 Ramais + Gateway E1 /SBC		01	R\$
02	Ramais no Softphone		500	R\$
03	Ramais em Telefones Tipo 1		387	R\$
04	Ramais em Telefones Tipo 2		13	R\$
05	Headset - USB para Windows - Helpdesk		06	R\$

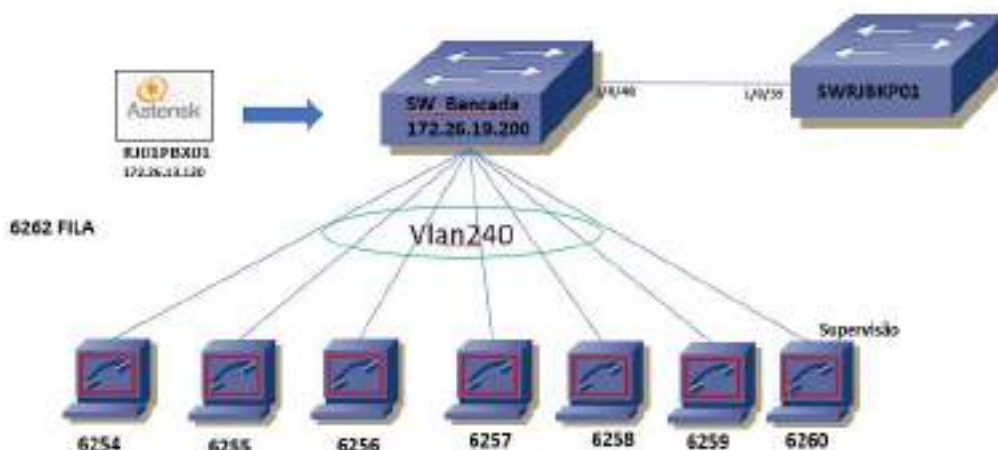
TOTAL DO CONTRATO (A * 24)	R\$
-----------------------------------	------------

ANEXO B

Diagrama atual da Telefonia Corporativa e Helpdesk



EQUIPAMENTO	PORTAS	DEST	DIREÇÃO	EQUIP / OPERADORA	SINALIZAÇÃO	TRIBUTÁRIO	RIO	CANAL
1-3-79-00-007	99	7999	SÁDIA	INTERFACE-CELULAR	TR/ANALÓGICO	BORDO 76/8	SWANAR	INTERFACE CELULAR
1-3-35-01-030	12	EXTENVO	BIDIRECIONAL	VIVO	TR DIGITAL / CAS	BORDO 37	DATAKOM	30 CANAIS DOR 0300 - 3900
2-3-35-11-060	12	EXTENVO	BIDIRECIONAL	VIVO	TR DIGITAL / CAS	BORDO 37	DATAKOM	30 CANAIS DOR 0300 - 3900
2-3-35-61-090	12	EXTENVO	BIDIRECIONAL	VIVO	TR DIGITAL / CAS	BORDO 37	DATAKOM	30 CANAIS DOR 0300 - 3900
1-3-80-01-015	38	INTERFONTOIA	BIDIRECIONAL	ISSABEL	TR DIGITAL / ISDN	BORDO 57	2º ANDAR - CPO	15 CANAIS PONTO A PONTO MOX ISSABEL
2-3-80-01-015	37	338	BIDIRECIONAL	OP-FRANCESSA	TR DIGITAL / ISDN	BORDO 57	3º ANDAR - CPO	15 CANAIS PONTO A PONTO MOX RTM
1-6-30-1-015	39	6294 e 6299	BIDIRECIONAL	HELP DESK	TR DIGITAL / ISDN	BORDO 57	3º ANDAR - CPO	15 CANAIS PONTO A PONTO MOX ASTERISK
3-5-60-1-030	30	440-49	BIDIRECIONAL	VOX-MO	TR DIGITAL / CAS	BORDO 27	SWANAR	30 CANAIS PONTO A PONTO MOX VOX-MO



ANEXO C

URA – SLA – RELATÓRIOS

Os atendentes não deverão deixar um cliente mais que 30 segundos em fila:

Extrair relatório para checar tempo na fila de atendimento (≥ 30 segundos). Em porcentagem e volume de chamadas;

Extrair relatório para checar desistência do cliente após 30 segundos e

Extrair relatório para checar desligamento pelo operador.

Obs: Não penalizar desistência do cliente e queda de ligação antes dos 30 seg.

RELATÓRIO DE LIGAÇÕES POR PERÍODO

DATA	PERÍODO		ATENDIDAS	TMA	DESISTENTES	TME	QTD. OPER LOGADOS	TOTAL DE CHAMADAS
	08:00	09:00						
	09:00	10:00						
	10:00	11:00						
	11:00	12:00						
	12:00	13:00						
	13:00	14:00						
	14:00	15:00						
	15:00	16:00						
	16:00	17:00						
	17:00	18:00						
	18:00	19:00						

TOTAL DE LIGAÇÕES ATENDIDAS

TOTAL DE LIGAÇÕES DESISTENTES

RELATÓRIO DE LIGAÇÕES DESISTENTES

DATA	PERÍODO		RAMAL	QUANTIDADE	TME
	08:00	09:00			
	09:00	10:00			
	10:00	11:00			
	11:00	12:00			
	12:00	13:00			
	13:00	14:00			
	14:00	15:00			
	15:00	16:00			
	16:00	17:00			
	17:00	18:00			
	18:00	19:00			

TOTAL DE LIGAÇÕES DESISTENTES
TEMPO MEDIO DE ESPERA

RELATÓRIO POR AGENTE

DATA	PERÍODO		ENTRADA	TMA	SAIDA	TMS	DESISTENTES
	08:00	09:00					
	09:00	10:00					
	10:00	11:00					
	11:00	12:00					
	12:00	13:00					
	13:00	14:00					
	14:00	15:00					
	15:00	16:00					
	16:00	17:00					
	17:00	18:00					
	18:00	19:00					

TOTAL DE LIGAÇÕES DE ENTRADA
TOTAL DE LIGAÇÕES DE SAIDA
TOTAL DE LIGAÇÕES DESISTENTES



GERÊNCIA DE MONITORAMENTO

Agentes:

Em atendimento:

Logados:

Disponível:

STATUS	AGENTE	RAMAL <Que ligou>	TMA	FILA	TME

Tipos de STATUS

DESCONECTADO

DISPONÍVEL

EM ATENDIMENTO

PAUSA <Informar o tipo de pausa>

Obs: Quando o agente estiver atendendo, alterar o status para EM ATENDIMENTO

Falando --> Alterar para Em atendimento, verificar pois não está contabilizando

Pausa --> Informar o tipo de pausa (Almoço, Banheiro, etc)



Proposta Comercial



Ciente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros

Proposta: Solução de Telefonia Corporativa.



Rio de Janeiro, 26 de agosto de 2020.



 Avenida Tucunaré N.550, Tamboré
Barueri, São Paulo | SP CEP: 06.460-020
 www.3corp.com.br

Página 33 de 63



A

Fundação Petrobras de Seguridade Social – Petros

Ref.: Carta-Convite DIAF/CN-014/2020

Prezados Senhores,

Através deste documento, a 3CORP Technology têm como objetivo fornecer informações técnicas referentes à Solução de Telefonia Corporativa projetada para atender às necessidades expressas pela Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros.

Esta proposta técnica tem como objetivo prover informações técnicas que possibilitem o entendimento da solução técnica e funcionalidades que devem ser entregues, e adicionalmente a descrição do nosso plano para prestação de serviços.

A seguir apresentamos detalhes sobre os produtos envolvidos, topologias e benefícios, de acordo com as características técnicas dos equipamentos propostos para o projeto.

Colocando-nos à inteira disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

Esta proposta destina-se exclusivamente a análise e apreciação da Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros. Este documento é de responsabilidade da 3CORP Technology não sendo permitido o uso sem autorização prévia e por escrito.

Atenciosamente,

Gilberto Zacaro Jr

3CORP Technology / Diretor de Negócios

Tel.:+55 11 3056-7733

Cel.:+55 21 98121-6283

e-mail: gilberto@3corp.com.br

André Rodrigues

Gerente de Contas

Tel.:+55 11 3056-7733

Cel.: +55 11 94897-0651

e-mail: andre.rodrigues@3corp.com.br

Erickson Zilio

Analista de Pré-Vendas

Tel.: +55 11 4118-2712

Cel.:+55 11 96485-1313

e-mail: erickson.zilio@3corp.com.br

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	2



Sumário

1.	Visão Geral	4
1.1.	OBJETIVO	4
2.	A 3Corp	4
2.1.	NOSSOS PARCEIROS DE TECNOLOGIA E INFRAESTRUTURA	5
3.	Projeto técnico	6
4.	Escopo do projeto	6
4.1.	SOLUÇÃO DE TELEFONIA	7
4.2.	GATEWAY DE VOZ	9
4.3.	PASSIVE COMMUNICATION SERVER	10
4.4.	GERENCIADOR DA SOLUÇÃO	11
4.5.	SESSION BORDER CONTROLLER	12
4.6.	SISTEMA DE TARIFICAÇÃO	14
4.7.	SISTEMA DE GRAVAÇÃO DE LIGAÇÕES	15
4.8.	SOLUÇÃO DE CONTACT CENTER	16
4.9.	SOFTPHONE PARA O CONTACT CENTER	17
4.10.	HEADSET PARA O SOFTPHONE	18
4.11.	PLATAFORMA DE COMUNICAÇÃO UNIFICADA	19
4.12.	APARELHO IP – TIPO 01	22
4.13.	APARELHO IP – TIPO 02	22
5.	Dos Serviços	23
6.	Dos Serviços de Instalação	23
7.	Treinamento / Repasse de Conhecimento	24
8.	Da Garantia	24
9.	Dos Níveis de Suporte	25
10.	Tabela de Atendimento	25
11.	Da Documentação	26
12.	VALORES PARA O PROJETO	26
13.	condições comerciais	27
14.	portifolio da empresa	28
15.	condições GERAIS	28
	VALIDADE DA PROPOSTA E CONDIÇÃO DE PAGAMENTO	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
	PRAZO ENTREGA	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.
	DADOS CADASTRAIS DA EMPRESA	ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	3



1. VISÃO GERAL

Todas as premissas assumidas na elaboração desta proposta são estritamente baseadas em informações fornecidas pelo equipe técnica da Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros.

Quaisquer alterações futuras solicitadas no conteúdo apresentado, bem como divulgação de quaisquer documentos que afetem direta ou indiretamente as premissas aqui referidas e definidas, implicarão em revisão pela 3CORP Technology dos termos e condições aqui propostos.

1.1. Objetivo

Nosso objetivo é oferecer para a Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros de última geração, totalmente escalável e gerenciável, promovendo melhorias na eficiência da comunicação, entregando aos usuários um serviço rico em funcionalidades.

Como premissa estabelecida pelo grupo, o projeto foi desenvolvido baseando-se na otimização dos serviços já existentes, como também prover uma maior confiabilidade, capacidade e disponibilidade para a comunicação da Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros.

Com o fornecimento da tecnologia proposta assim como as otimizações dos sistemas, dos serviços e da gestão ofertada, poderemos alcançar as metas almejadas pela Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros.

2. A 3CORP

Soluções de comunicação multimídia para empresas em busca de agilidade e produtividade:

- Telefonia Empresarial;
- Comunicação Unificada & Colaboração;
- Customer Engagement Center - Voz, E-Mail, Chat, SMS, Video, Redes Sociais;
- Infraestrutura de rede, LAN, WAN, WLAN e Firewall.

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	4



Tecnologia avançada, acessível a empresas de todos os tamanhos:

- Qualidade – tecnologia de grandes parceiros como Alcatel Lucent Enterprise, Huawei e Enghouse Interactive;
- Competitividade – tarifas extremamente competitivas graças a acordos de interconexão com as principais operadoras de atacado no Brasil;
- Alta disponibilidade – plataforma implantada em Data Centers Tier III, com configurações de redundância.

Provedor sistemas de defesa confiáveis e gerenciáveis:

- Nossas soluções estão preparadas para atender empresas de todos os portes. Nossos equipamentos de rede são baseados em inteligência artificial, segurança integrada de rede de forma abrangente e políticas de segurança orientadas aos negócios que ajudam a reduzir os riscos de ameaça.

Componentes de alto desempenho que ajudam a melhorar a performance do TI da sua empresa

- Uma empresa com uma infraestrutura de TI funcionado adequadamente traz, dentre outros benefícios, velocidade e assertividade na tomada de decisões. Por meio das nossas soluções, ajudamos nossos clientes a entender os componentes que melhor se adequam a sua necessidade.

2.1. Nossos Parceiros de Tecnologia e Infraestrutura

Trabalhamos com parceiros e marcas conceituadas no mercado.



Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros		Solução de Telefonia Corporativa.	
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	5



3. PROJETO TÉCNICO

A Solução de Telefonia da Alcatel-Lucent Enterprise proposta para o cenário do tem como principal característica uma topologia simplificada. A solução será composta por todo o hardware, software, licenças, equipamentos terminais de linha, componentes, periféricos e acessórios necessários ao seu perfeito funcionamento. Todos os componentes serão novos, sem uso e em sua ultima versão de release disponível no mercado.

Aliado as soluções tecnológicas, a composição da oferta prevê um pacote de serviços especializados de implantação, gerenciamento de projetos, manutenção corretiva e preventiva, e toda uma estratégia de logística avançada com objetivo de atender as necessidades da Fundação Petrobras de Seguridade Social – Petros.

4. ESCOPO DO PROJETO

Abaixo estão informações sobre o escopo solicitado pela Fundação Petrobras de Seguridade Social – Petros.:

- Sistema de telefonia (PABX IP) Virtual com suporte sobrevivência na Sede da Petros.
- Ter previsão de assumir troncos SIP (futuro).
- Softwares e licenças com validade permanente.
- Gateway SBC - licenciado pelo Microsoft para interligação com o MS-Teams e interligação com legados + conversores G703/RJ45.
- 90 canais, sendo três E1 com sinalização CAS para entroncamentos bidirecionais com as operadoras que futuramente passará a ser SIP.
- 120 canais, sendo três E1 MFC de 30 canais com sinalização ISDN/QSIG para entroncamentos com outros PABX's (Helpdesk/Teams/RTM).
- De 10 canais. Um E1 deverá possuir sinalização CAS para entroncamento com interfaces de celular (há somente 10 chip's).
- Equipada com até 500 ramais para uso corporativo (Até 387 aparelhos telefônicos IP com multifunção TIPO 1) e 13 ramais para executivo (aparelhos telefônicos IP multifunção TIPO 2) o restante via softphone.
- Os ramais deverão funcionar simultaneamente no softphone e nos aparelhos IP de mesa seja via comutação sem perder a chamada ou em paralelo.
- A solução deverá prover segurança via túnel ou similar em ligações entre ramais modo que analisadores de captura de pacote não possa fazer captura/escuta de chamada.
- A solução deverá prover segurança na autenticação dos ramais ao servidor de autenticação modo que analisadores não captura de senha.
- Licenças de ramal IP SIP (desktop, aparelhos, dispositivos móveis (tablet/celular) / wireless.
- Canais de gravação sob demanda (40).
- URA - Helpdesk com 6 posições e 01 supervisor (serviço deverá consumir serviço Asterisk no Helpdesk).
- Software de gerência de atendimento para o Helpdesk com relatório básico de: RELATÓRIO POR AGENTE, RELATÓRIO DE LIGAÇÕES POR PERÍODO, RELATÓRIO DE LIGAÇÕES DESISTENTES e TEMPO NA FILA DE ATENDIMENTO (ANEXO C).
- A solução deverá interface gráfica para programações de facilidade de atendimento 1º nível (instalação, categorização, criação de grupo de captura, grupo de busca, nomes em display, tecla de facilidades e outras) – Helpdesk/Petros.
- TARIFAÇÃO E BILHETAGEM - A empresa poderá em sugerir um sistema de tarifação que mantenha somente a rastreabilidade de ligações, base de atualização de usuário e organograma de empresa e

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	6



que forneça relatório de auditoria ou manter suporte da solução atual (Informatec INFO360) – A manutenção da base de dados é de responsabilidade a Petros.

Abaixo estão informações sobre o escopo proposto pela 3Corp, que contempla os seguintes equipamentos:

- Solução de Telefonia Alcatel-Lucent - OmniPCX Enterprise Communication Server.
 - A Unidade de Resposta Audível e o Voice Mail são inerentes ao sistema.
- Gateway de Voz Alcatel-Lucent - Media Gateway.
- Modulo de Sobrevivência da Alcatel-Lucent - Passive Communication Server.
- Gerenciador da Solução de Telefonia Alcatel-Lucent - OmniVista 8770 Network Management System.
- Session Border Controller Homologada pela Microsoft - Ribbon.
- Sistema de Tarifação - Sumus Servidor For Web BI.
- Solução de Gravação das Chamadas - Vocale R3.
- Solução de Call Center da Alcatel-Lucent - OmniTouch Contact Center Standard Edition.
- Softphone Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone – Para o Contact Center.
- Headset Intelbras CHS 55 USB - Para o Softphone.
- Sistema de Comunicação Unificada da Alcatel-Lucent - Rainbow
- Aparelhos IP da Alcatel-Lucent - 8018 Premium DeskPhone.
- Aparelhos IP da Alcatel-Lucent - 8058s Premium Deskphone s Series - Com módulo de teclas adicional.

Serviços:

- Planejamento de Implantação.
- Gerenciamento Centralizado via NOC.
- Manutenção Preventiva e Corretiva.
- Treinamento Operacional / Técnico.

A solução ofertada tem flexibilidade em sua arquitetura e tecnologia para suportar futuros ajustes do escopo de fornecimento, adequando-se às necessidades do Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros.

A Solução de Comunicação da Alcatel-Lucent Enterprise é de alta confiabilidade, convergente em voz, dados e aplicações, para atender plenamente às necessidades da Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros.

4.1. Solução de Telefonia

Marca/Modelo: Alcatel-Lucent Enterprise / OmniPCX Enterprise Communication Server

Datasheets em anexo: <https://www.al-enterprise.com/-/media/assets/internet/documents/omnipcx-enterprise-communication-server-datasheet-en.pdf>

Site do Modelo: <http://enterprise.alcatel-lucent.com/?product=OmniPCXEnterpriseCommunicationServer&page=overview#>

Principais Características:

A Central Telefônica proposta será responsável por controlar as ligações telefônicas internas e externas de todo o sistema de telefonia. A solução será composta por software e hardware dedicados para esta função.

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	7



Todos os equipamentos propostos são novos e estarão equipados com a última versão de software disponibilizada pelo fabricante.

A plataforma OmniPCX-Enterprise da Alcatel-Lucent consiste em um sistema de comunicação, extremamente versátil, podendo ser totalmente IP, totalmente TDM, bem como mesclar IP/TDM em interfaces de telefonia tradicional digital e analógica com interfaces IP, sobre o mesmo equipamento, podendo ainda assumir configuração de rede de nós independentes. Sua arquitetura modular permite adicionar em qualquer site, interfaces analógicas ou digitais de usuários ou de comunicação com a rede pública, ou ainda programar redes privadas locais com PABX existentes, bastando para isso a aquisição de interfaces.



A plataforma OmniPCX suporta os protocolos TDM padrões tradicionais (ISDN, R2, Q-SIG, etc.) bem como os mais avançados protocolos de comunicação IP como é o caso do H323 e SIP, e ainda pode agregar aplicativos de negócios aos terminais IP com interface XML e Web, além de prover Softphone VoIP e terminais VoIP distribuídos pela rede corporativa ou até mesmo pela Internet.

Módulos de segurança da Alcatel-Lucent serão fornecidos, para continuidade de negócios e proteção de informações para comunicações comerciais de voz sobre IP, oferecendo proteção de integridade de protocolo e software, além de comunicações criptografadas.

Escalabilidade

A escalabilidade da solução permite com um único servidor (Call Server) controlar até 15.000 dispositivos IP e 5.000 dispositivos TDM. A composição de Call Servers em forma de Cluster permite uma escalabilidade de até 100.000 ramais em uma rede homogênea com transparência de serviços e funcionalidades aos usuários. Os Call Servers são baseados no sistema operacional Linux Suse Enterprise e permitem o atendimento das mais diversas topologias de rede, sendo centralizada ou distribuída, estrela ou mesh, os Call Servers posicionados no Core da Solução em Alta disponibilidade controlam todos os Media Servers, Media Gateways e dispositivos (terminais, softphone, aplicações) que estão na camada de acesso (usuários).

Pré - Requisito para virtualização do OXE:

Hypervisor	OmniPCX Enterprise R12.3.1					OpenTouch				Edge servers		Management / APIs			OTCC SE-V R10.10			
	OXE-V CS	PCS-V	A4645-V	OXE MS	OST64 / EEGW	OTMS-V R2.5	OTMC-V R2.5	OTBE-V R2.5	OTFC-V R7.6 MD4	OT-SBC VE R2.3	Rainbow WebRTC GW	OV8770-V R4.1	O2G R2.0	DAP Configurator-V R170	OXE with CCD	CCS srv	CCA srv	ACR srv
VMware ESXi (1)		6.7 6.5 6.0 5.5				6.7 6.5 6.0 5.5	6.7 6.5 6.0 5.5	6.7 6.5 6.0 5.5	6.7 (5) 6.5 6.0 (4) 5.5	6.7 6.5 6.0 5.5		6.7 6.5 6.0 5.5	6.7 6.5 6.0 5.5	6.5 6.0 5.5	6.7 6.5 6.0 5.5		6.7 6.5 6.0 5.5	
Microsoft Hyper-V (3)		 2016 (6)		✖		2016 (6)	✖	2016 2012 R2	2012 R2	✖		2016 2012 R2 2012 2008 R2	✖	✖	 2016 (6)		✖	
KVM		RedHat (RHEL 6.4 64bits) Suse (SLES 12)				✖	✖	✖	(2)	✖		✖	✖	✖	✖		✖	

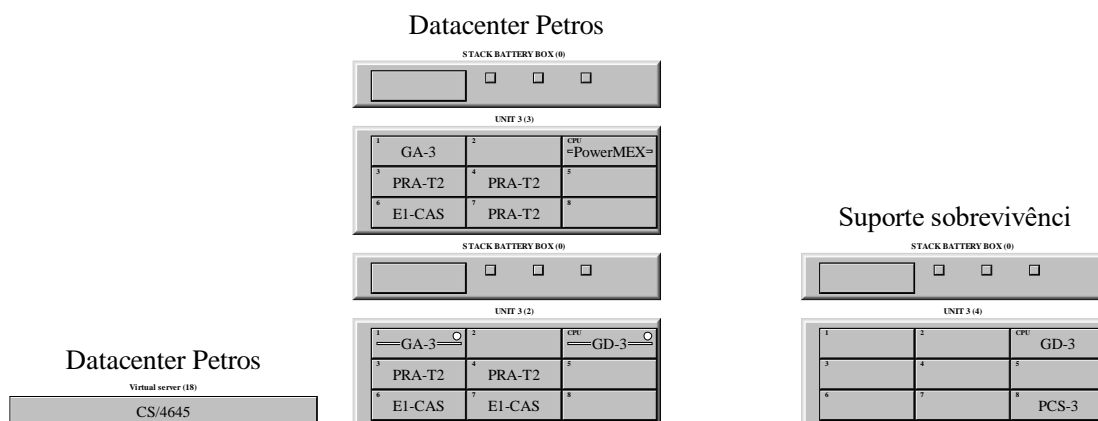
Uso de Recursos da VM do OMS no tráfego:

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	8

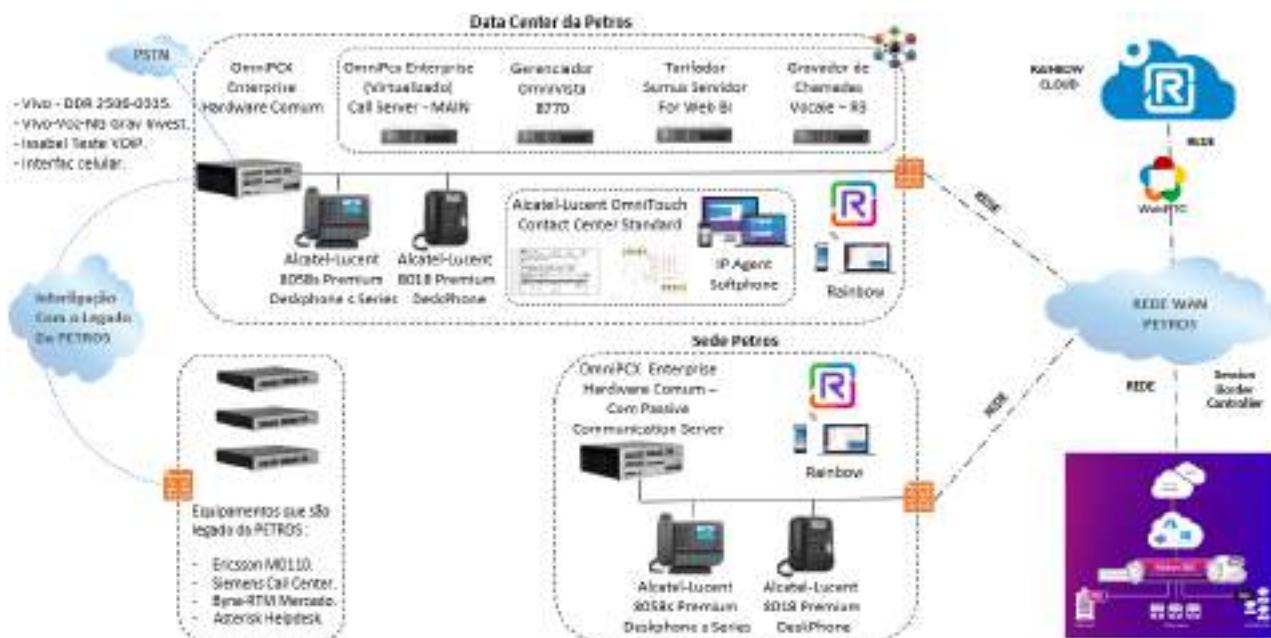


Number of Channels	10	20	40	60	80	100	120
G711, CPU usage in MHz	150	200	300	400	500	600	700
G729, CPU usage in MHz	350	600	1100	1600	2100	2600	3100
50% G711, 50% G729, CPU usage in MHz (*)	250	400	700	1000	1300	1600	1900
RAM usage in MB	512	512	512	512	512	512	512
Disk usage in GB	4	4	4	4	4	4	4

Abaixo apresenta-se o plano de face proposto:



Abaixo apresenta-se a Topologia proposta:



4.2. Gateway de Voz

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	9

Marca/Modelo: Alcatel-Lucent Enterprise / OmniPCX Enterprise Communication Server

Datasheets em anexo: <https://www.al-enterprise.com/-/media/assets/internet/documents/omnipcx-enterprise-communication-server-datasheet-en.pdf>

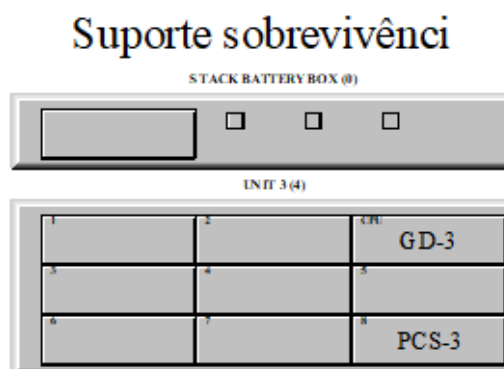
Site do Modelo: <http://enterprise.alcatel-lucent.com/?product=OmniPCXEnterpriseCommunicationServer&page=overview#>

Principais Características:

A solução ofertada nesta proposta é capaz de operar em topologias do tipo Multi-site, desta forma criando uma solução única, onde os sites remotos (Gateway de Voz) se comunicam entre si e ou com o ponto concentrador da rede (Servidor de Comunicação).

Para as localidades remotas, estamos provisionando Gateways de Voz Local (entende-se como Gateway de Voz unidades remotas que são pertencentes ao sistema de Telefonia), de forma a permitir e atender todos os quantitativos de ramais e entroncamentos necessários, bem como, interface para sobrevivência local em caso de indisponibilidade da rede.

Abaixo a Representação física dos Gateways de Voz:



4.3. Passive Communication Server

Marca/Modelo: Alcatel-Lucent Enterprise / OmniPCX Enterprise Communication Server

Datasheets em anexo: <https://www.al-enterprise.com/-/media/assets/internet/documents/omnipcx-enterprise-communication-server-datasheet-en.pdf>

Site do Modelo: <http://enterprise.alcatel-lucent.com/?product=OmniPCXEnterpriseCommunicationServer&page=overview#>

Principais Características:

O Passive Communication Server fornece serviços de gerenciamento de chamadas para um media gateway ou grupo de media gateways se o Servidor de Comunicação estiver inacessível.

Se o link IP para a localidade que hospeda os Servidores de Comunicação estão quebrados ou os Servidores de Comunicação estiverem fora de servido, o processamento das chamadas continuará à um nível local.

Em condições normais:

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	10



- O servidor de comunicação controla as chamadas dentro da rede.
- Os Aparelhos IP e/ou Media Gateways dentro de uma região são determinados a uma PCS.
- A sincronização automática ou manual da região é efetuada numa PCS geral ou individual.

Em caso de falta do Servidor de Comunicação:

- Os serviços de telefonia são reestabelecidos localmente.
- Serviços centralizados como correio de voz não estarão mais disponíveis.
- CDRs são gravados na PCS.

Quando o link IP até o OmniPCX Enterprise é restaurado, a PCS retorna ao modo standby após um período ou através de um tempo configurado (normalmente, a PCS está configurada para alternar à noite a fim de evitar interrupção da telefonia).

Quando a PCS retorna ao modo standby:

- Telefones IP e Media Gateways reinicializam e estão sob controle do OmniPCX Enterprise.
- Tickets de Bilhetagem (CDRs) são transmitidos para o Software de Gerenciamento.

4.4. Gerenciador da Solução

Marca/Modelo: Alcatel-Lucent Enterprise / OmniVista 8770

Site do Fabricante: <http://enterprise.alcatel-lucent.com/>

Principais Características:

Criação simplificada de usuários, ativação de serviços e associação de dispositivos permite um gerenciamento através de sistemas e dispositivos, incluindo configuração de usuários IP Touch, Digital Phone, Softphone Users e SIP users. Com monitoramento avançado de disponibilidade e performance de VoIP, a plataforma antecipa potenciais problemas, utilizando ferramentas de notificações automatizadas para te ajudar a gerenciar a rede.

O sistema oferece uma rica comunicação interna com acesso instantâneo ao diretório da companhia, atualizada automaticamente com a rede OmniPCX Enterprise. Informações administrativas podem ser adicionadas através da importação e exportação de outros diretórios, tais como Active Directory. O OmniVista 8770 LDAP pode ser utilizado através da conexão de um PC à intranet, e os usuários podem realizar chamadas diretamente através desta configuração.



Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	11



Fácil de integrar em uma rede existente, a arquitetura Windows cliente/servidor OmniVista 8770 permite que múltiplos usuários acessem seus serviços, enquanto sua própria agente de segurança embutido configura os direitos de acesso do administrador.

O sistema está preparado para o seguinte cenário:

- O Gerenciamento de todos os dispositivos Alcatel-Lucent, tais como servidor de comunicação, gateways e aparelho. Permite gerenciamento de todos os usuários do sistema.
- O Gerenciamento pode ser realizado através de um Cliente do OmniVista 877- ou por plataforma via WEB.

Pré - Requisito do Hardware / Servidor para a Sistema de Gerenciamento:

Médio alcance (até 5000 usuários)

- Core Dual core 2 GHz ou superior.
- RAM: 6 GB RAM.
- Disco rígido: 120 GB.
- Windows 7 Pro de 64 bits, SP1.
- Windows 8.0 e 8.1 Pro.
- Windows 10 Pro ou Enterprise.

Grande alcance (mais de 5000 usuários)

- Quad core 2 GHz ou superior.
- RAM: 8 GB.
- Disco rígido: 120 GB.
- Raid 5, 512 MB de memória cache mín.
- Windows Server 2012 R2 Datacenter and Standard Edition.
- Windows Server 2016 Datacenter and Enterprise.
- Windows Server 2019 Datacenter and Standard Edition.

Pré - Requisito para Virtualização do Sistema de Gerenciamento:

- Servidor OmniVista 8770 NMS.
- Máquina virtual VMware ESXi.
- Microsoft Hyper-V.
- Cliente OmniVista 8770 NMS.
- Servidor Citrix XenApp 7.6.

4.5. Session Border Controller

Marca/Modelo: Ribbon

Datasheets em Anexo: <https://ribboncommunications.com/solutions/enterprise-solutions/microsoft-solutions/direct-routing-microsoft-teams>

Site do Fabricante: <https://ribboncommunications.com/>

Principais Características:

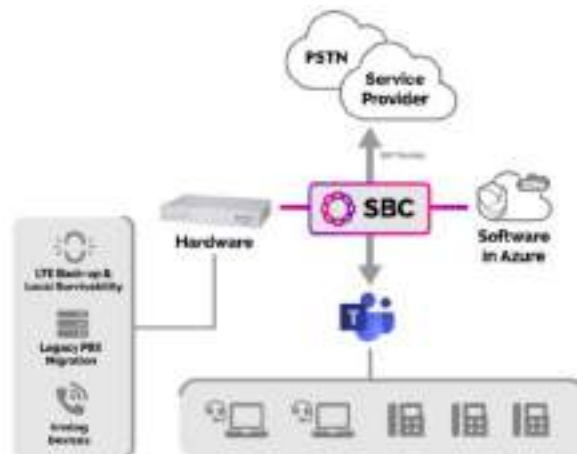
Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	12



Roteamento direto para equipes Microsoft - faça e receba chamadas telefônicas comerciais.

As organizações já estão usando o Teams para videoconferência, compartilhamento de arquivos e bate-papo. O Microsoft Phone System Direct Routing é o serviço dentro do Teams que permite que as organizações conectem linhas telefônicas externas e usem o Teams como um sistema telefônico do escritório.

O Ribbon fornece o Session Border Controller (SBC) certificado pela Microsoft necessário para conectar as equipes a um provedor de serviços de comunicação (também conhecido como linhas telefônicas). O Teams usa conexões de voz baseadas em IP, comumente chamadas de troncos SIP para se conectar ao resto do mundo. Os SBCs da Ribbon protegem essas conexões e garantem a interoperabilidade para que as organizações possam selecionar entre centenas de provedores de serviços em todo o mundo.



As organizações podem usar Teams para todas as suas chamadas comerciais ou migrar lentamente de um PBX legado, dependendo de suas necessidades. E como os clientes do Teams trabalham em um PC / Mac ou smartphone, os usuários podem fazer e receber chamadas de quase qualquer lugar, em qualquer dispositivo, mantendo-se conectados e produtivos.

O que eu preciso para começar a fazer chamadas para equipes?

Começar é mais fácil do que você pensa. Aqui estão os 4 requisitos principais:

- Licença do Microsoft Phone System no Microsoft 365 (normalmente incluída no pacote E5 e um add-on para E3 - verifique seu contrato para obter detalhes).
- Um provedor de serviços de comunicação que pode fornecer troncos SIP para equipes (também conhecido como provedor de tom de discagem). Troncos SIP são o termo da indústria para o que a Microsoft chama de roteamento direto. Se você escolher um novo provedor de tom de discagem, precisará transferir seus números de telefone existentes para o novo provedor ou obter novos números de telefone (o provedor pode oferecer detalhes e tempo para cada opção).
- Um controlador de borda de sessão certificado pela Microsoft para encerrar os troncos SIP (Ribbon's Software Edition - o controlador de borda de sessão SWe Lite é totalmente certificado). O SBC atua como um firewall de voz e pode mitigar problemas de interoperabilidade.
- Um membro da equipe treinado ou um profissional de TI que pode ajudar na configuração da solução.



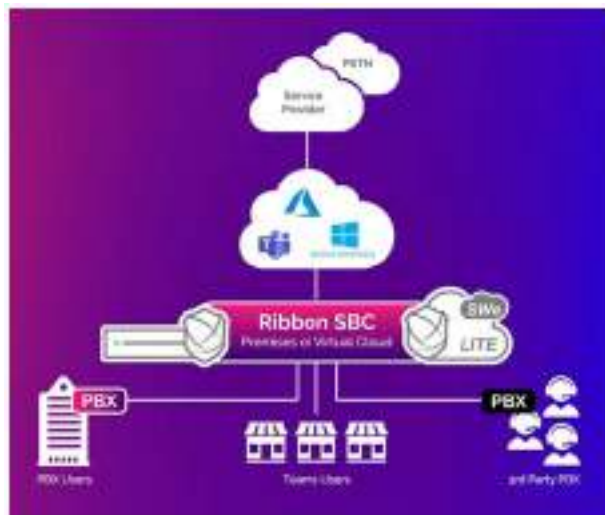
Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	13



Qual é o papel do SBC no roteamento direto?

A Microsoft requer um SBC certificado para atuar como ponte entre o Teams e a rede telefônica. O controlador de borda de sessão fornece várias funções:

- **Segurança** - atua como um firewall com reconhecimento de voz e criptografa o tráfego para proteger o próprio tráfego de voz e evitar que atores mal-intencionados entrem na rede de dados através da rede de voz
- **Interoperabilidade** - nem todo provedor de tronco SIP é idêntico, os SBCs da Ribbon podem ajustar parâmetros-chave para tornar a configuração fácil e sem problemas
- **Conectividade herdada** - muitas organizações ainda têm telefones analógicos, telefones para elevadores, telefones porteiros e aparelhos de fax. Os SBCs baseados em hardware da Ribbon têm portas analógicas (FXS) para manter esses ativos funcionando por muitos anos
- **Migração** - muitas vezes, as organizações desejam migrar lentamente para equipes, mantendo seu PBX legado por semanas ou até meses ou anos. Os SBCs de fita podem fornecer toques simultâneos para que as equipes e o antigo PBX compartilhem a conectividade.
- **Resiliência ou failover** - os SBCs da faixa de opções têm várias opções para gerenciar interrupções no serviço, dependendo do modelo de implantação. Essas ferramentas podem manter sua organização conectada, mesmo se o inesperado acontecer.



4.6. Sistema de Tarificação

Marca/Modelo: Sumus / Servidor For Web BI 3.0

Datasheets em anexo: <http://sumus.com.br>

Principais Características

O Sumus Servidor for Web BI é recomendado para empresas que necessitam além da tarificação tradicional, recursos para o gerenciamento e controle das ligações, aliados à facilidades como mobilidade, alta performance, alta capacidade de armazenamento e disponibilidade da informação.

Atende tanto plataformas IPT (IP Telephony) como também plataformas com PABX convencionais, tudo isso, através de um poderoso ambiente Web que pode ser acessado por estações Windows, promovendo a interação com os usuários e o acompanhamento pelos gestores e colaboradores, que via browser podem realizar consultas a qualquer momento.



Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	14



Interface Web - seguindo o conceito user friendly, com interface fácil e amigável, fornece de forma imediata e com gráficos interativos, as informações de consumo dos usuários, grupos, ramais e celulares corporativos entre outros itens.

Totalização, tarifação on-line e retarificação automática: ao receber as informações dos bilhetes telefônicos, o Sumus atribui valor imediatamente, conforme as tabelas das operadoras, fazendo com que a emissão de relatórios seja muito mais ágil e eficiente. A retarificação é automática e imediata, significando que qualquer alteração que tenha relação direta com o custo da ligação, provoca automaticamente essa retarificação.

Relatórios via Internet e Intranet: o Sumus é um poderoso servidor de consulta, relatórios e gráficos, possibilitando o acesso a qualquer informação via browser. Os relatórios podem ser gerados nos formatos HTML, Excel, Word e PDF.

Envio automático de relatórios e gráficos por e-mail: qualquer relatório ou gráfico pode ser agendado e enviado automaticamente por e-mail.

Controle de Acesso por usuário: cada usuário possui uma senha de acesso para, a qualquer momento, consultar seus relatórios. A permissão de acesso pode ser total ou parcial, definido individualmente pelo administrador do sistema.

Controle de Gastos por Limite: permite definir metas de consumo por usuário ou departamento. Quando o usuário ou departamento estiver fora de sua meta, haverá o envio automático de e-mails de alerta. Com este processo, é possível ter um controle maior dos gastos com as contas telefônicas.

Controle de ligações particulares: a utilização da Agenda Interativa possibilita o controle de abusos e reembolso das ligações de forma fácil e prática, cadastrando automaticamente os números identificados como particulares.

Pré – Requisito para virtualização do Sumus Servidor For Web BI.

De acordo com o perfil da empresa, a Sumus recomenda as seguintes configurações mínimas:

Tabela de Dimensionamento do Hardware						
STATUS for Web			Usuários com acesso ao sistema			
MA 20 sites			1 – 50	51 – 1.000	1.001 – 2.000	2.000 – 3.000
Ligação Mês	1	500.000	A	B	B	B
	500.001	2.000.000	B	B	B	C
	2.000.001	5.000.000	B	C	C	C
A	Para Aplicação e Banco de Dados: Desktop Intel Core 2 Duo 3.0 Ghz, 4 Gb Ram, HD 80 Gb SATA 7200 Rpm Sistema Operacional: Windows 2003 Server Standard e Enterprise Edition 32 e 64 bits / Windows 2008 Server Standard e Enterprise Edition 32 e 64 bits / Windows 7 Professional, Ultimate e Enterprise Edition 32 e 64 bits / Windows 2012 Server 32 e 64 bits / Windows 8 32 e 64 bits					
B	Para Aplicação e Banco de Dados: Servidor Intel Core i3 3.0 Ghz, 4 Gb Ram, 2 HDs 147 Gb 15K em Raid 1 Sistema Operacional: Windows 2003 Server Standard e Enterprise Edition 32 e 64 bits / Windows 2008 Server Standard e Enterprise Edition 32 e 64 bits / Windows 7 Professional, Ultimate e Enterprise Edition 32 e 64 bits / Windows 2012 Server 32 e 64 bits / Windows 8 32 e 64 bits					
C	Para Aplicação e Banco de Dados: Servidor Intel Xeon Dual ou QuadCore de 2.8 Ghz, 8 Gb Ram, 4 HDs 147 Gb 15K em Raid 10 Sistema Operacional: Windows 2003 Server Standard e Enterprise Edition 32 e 64 bits / Windows 2008 Server Standard e Enterprise Edition 32 e 64 bits / Windows 7 Professional, Ultimate e Enterprise Edition 32 e 64 bits / Windows 2012 Server 32 e 64 bits / Windows 8 32 e 64 bits					

4.7. Sistema de Gravação de Ligações

Marca/Modelo: Vocale Solutions / Vocale Gravador R3

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	15



Site do Fabricante: http://vocaleolutions.com/_pt/index.asp

GRAVA TODOS OS TIPOS DE RAMAIS

O Vocale realiza todas as gravações em qualquer ramal, seja ele analógico, digital ou IP, também podendo gravar fax, se adequando a rede telefônica já existente, permitindo com isso um controle de toda empresa e assegurando as informações transmitidas através de ligações.

Podendo ser full-time, o sistema possibilita também a gravação seletiva, onde o administrador pode selecionar quando e quais ramais deseja gravar. O Vocale também permite ao usuário determinar quando gravar seu ramal através do novo recurso Vocale Desktop, um aplicativo instalado nas estações de trabalho que pode também classificar e registrar comentários e pesquisar as gravações.

Para fornecer segurança nas gravações realizadas por usuários, o Vocale permite criptografar as ligações, limitando o acesso às gravações somente às pessoas autorizadas. Isso provê maior privacidade as áreas que tratem de assuntos sigilosos, como os administrativos e financeiros, além de manter as gravações selecionadas inacessíveis até para o administrador

SOLUÇÃO COMPLETA, TUDO EM UM

O Vocale é uma solução completa de gravação onde você encontra tudo o que precisa já integrado na mesma plataforma, incluindo um sistema completo de busca com diversos filtros como:

- Ramal e Agente;
- Número Recebido;
- Data/Hora;
- Duração da Ligação;
- Número de DDR/DNIS;
- Tipo de ligação;
- Número do Canal;
- Busca por grupo;
- Número discado;
- Hold e holdtime;
- Pessoa que finalizou a ligação;
- Campanha;



4.8. Solução de Contact Center

Marca/Modelo: Alcatel-Lucent Enterprise / OmniTouch Contact Center Standard Edition

Datasheets em Anexo: <https://www.al-enterprise.com/-/media/assets/internet/documents/omnitouch-contact-center-datasheet-en.pdf>

Site do Fabricante: <http://enterprise.alcatel-lucent.com/>

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	16



Principais Características:

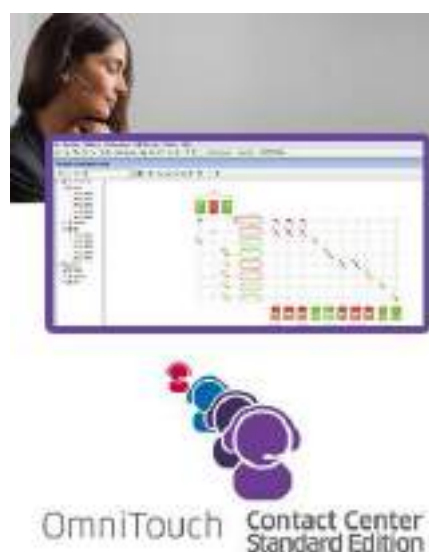
O Alcatel-Lucent OmniTouch Contact Standard Edition é a solução ideal para companhias com contac centers que são principalmente voltados para interações de voz, possuindo instalações de todos os tipos de tamanhos, desde pequenas até grandes capacidades.

Utilizada atualmente por mais de 800,000 agentes em todo o mundo, o OTCC Standard Edition é baseado em modelo de roteamento de chamadas “matrix”. Flexível e customizado, quaisquer mudanças podem ser realizadas rapidamente utilizando a interface de gerenciamento “what you see is what you get (WYSIWYG)”, então até mesmo quem não possuem habilidades em programação poderão manusear para atender facilmente as necessidades de negócios.

O OTCC Standard Edition é uma solução embutida no OmniPCX Enterprise, onde capacidades de contac center, tais como supervisão e distribuição podem ser gerenciados dentro do servidor de comunicação.

Benefício:

- Reduz o TCO com uma implantação rápida.
- Competência única para administração, supervisão e relatórios.
- Recursos de roteamento e distribuição permitem um melhor planejamento de recursos.
- Ampla gama de recursos para atender às variadas necessidades de qualquer centro de contato.
- Flexível e programável, permitindo mudanças automáticas para regras de distribuição dependendo do tempo do dia ou do dia da semana.
- Interface de gerenciamento WYSIWYG permite respostas otimizadas às necessidades de negócios.
- Conjunto completo de ferramentas de relatórios em tempo-real e históricos



4.9. Softphone para o Contact Center

Marca/Modelo: Alcatel-Lucent Enterprise / IP Desktop Softphone

Datasheets em anexo: Alcatel-Lucent IP Desktop Softphone

Site do Fabricante: <https://www.al-enterprise.com/-/media/assets/internet/documents/ip-desktop-softphone-datasheet-en.pdf>

Principais Características:

- O protocolo VoIP fornece toda a telefonia Premium DeskPhone 8068s recursos no computador, tablet ou smartphone.
- Adequado em ambientes comerciais e de contact center.
- Compatível com aplicativos CTI (por exemplo, uma barra de ferramentas)

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	17



- Disponível no local em uma conexão Ethernet ou WiFi com fio ou fora do local em qualquer lugar em que o usuário possa se conectar ao IP da empresa rede usando uma VPN (funciona em Ethernet, WiFi, celular 3G / 4G)
- Possui compatibilidade com PC multimídia Windows e MAC.
- Suporta os Codecs G711 e G.729.
- Possui toques configuráveis.
- A aplicação esta disponível para download no portal de negócios da Alcatel-Lucent.
- Possui compatibilidade com dispositivos Android.
- A aplicação esta disponível para download no Google Play..
- Possui idioma Português.



Pré - Requisito do computador para a IP Desktop Softphone:

Sistema operacional Microsoft Windows:

- Windows 7 Professional.
- Windows 7 Professional - 64 bits.
- Windows 8 / 8.1 (32 e 64 bits).
- Windows 10 - 64 bit.
 - RAM: 2 GB.
 - 50 MB de espaço livre em disco Card Placa de som full duplex.
 - Placa de interface de rede.
 - Processador: Intel 2 GHz no mínimo.

Sistema operacional Apple MAC:

- Apple - Mac OS X Mavericks (10.9).
- Apple - Mac OS X Yosemite (10.10).
- Apple - Mac OS X El Capitan (10.11).
- Apple - Mac OS X Sierra (10.12).
- Apple - Mac OS X High Sierra (10.13).
- Apple - Mac OS X Mojave (10.14).
- Apple - Mac OS X Catalina (10.15).
 - RAM: 2 GB.
 - 230 MB de espaço livre.
- Card Placa de som integrada ou USB taxa de amostragem de 48 KHz do fone de ouvido compatível.
 - Placa de interface de rede.
 - Processador: Intel 2 GHz no mínimo.

4.10. Headset para o Softphone

Marca/Modelo: Intelbras / CHS 55 USB

Datasheets em anexo: Datasheet_CHS_55_USB

Site do Fabricante: https://backend.intelbras.com/sites/default/files/2019-04/Datasheet_CHS_55_USB.pdf

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	18



Principais Características:

- Conector do tipo USB Plug & Play.
- Certificado de Atendimento NR 17.
- Tiara de aço com revestimento PVC.
- Headset monoauricular ajustável com protetor removível em espuma.
- Cancelador de ruído ambiente no microfone.
- Microfone com haste flexível (semirrígida) e conversível (300°).
- Apoio de cabeça confortável e resistente.
- Compatível com os acessórios AP 3601 (protetor auricular) e AM 3551 (protetor de microfone), que ajudarão a manter os headsets sempre novos, evitando a substituição de produtos e gerando mais economia.
- Compatível com Windows®, Mac®, Linux® e softwares comumente utilizados em call centers.
- Cordão com controle de volume e tecla Mudo.
- LED bicolor com indicação de ativação/desativação da função Mudo durante uma chamada Proteção contra choque acústico.



4.11. Plataforma de Comunicação Unificada

Marca/Fabricante: Alcatel-Lucent / Rainbow

Datasheets em anexo: rainbow-solutionsheet-en.pdf

Site do Fabricante: <https://www.al-enterprise.com/-/media/assets/internet/documents/rainbow-solutionsheet-en.pdf>

Principais Características:

FUNCIONALIDADE DE USUÁRIO
Trabalho em equipe eficiente, não importa onde você estiver

Mobile apps (iOS, Android)

Desktop application (Windows/Mac)

Web client

Integração com Microsoft Skype for Business

Comunicação a partir do Microsoft Outlook*

* Integração com Microsoft Outlook e S4B não disponível para a versão Essential

Alcatel-Lucent Enterprise



Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	19



A plataforma Alcatel-Lucent Rainbow é uma solução com serviço de colaboração baseado em nuvem da Alcatel-Lucent Enterprise, capacita indivíduos e equipes a se conectarem e colaborarem eficientemente com colegas de trabalho, contatos de fornecedores e clientes de forma simples e eficaz.

Se estão lidando com detalhes do projeto, respondendo a uma pergunta do cliente ou fornecendo solução: sua equipe pode fazer tudo isso com um bate-papo (Chat), uma chamada de áudio ou vídeo. E eles podem também criar grupos de projetos e compartilhar arquivos, ou organizar uma conferência na Web, em tempo real.

O Rainbow conecta todos os seus locais, bem como funcionários remotos, com serviços de colaboração.

É simples de implantar e protege seus investimentos existentes. Ele fornece criptografia segura comunicações e armazenamento de dados para data centers localizados em países com alto nível de segurança de privacidade.

O Rainbow também oferece recursos ilimitados de personalização com várias APIs e SDKs para todos os desenvolvedores. Os serviços de nuvem do Rainbow podem ser integrados em um site (por exemplo, Portal do cliente para alcançar equipes de vendas ou de suporte como por exemplo um CHAT no site) ou integrado a um aplicativo existente da empresa para atuar como motor de comunicação para dispositivos móveis e fornecer contato direto com seus clientes finais. A plataforma Alcatel Lucent Rainbow ainda possui integrações de forma nativa com as soluções Microsoft Outlook, Skype e Teams, assim também como o Google calendar.



Rainbow CPaaS (Plataforma de Comunicações como Serviço)

O CPaaS (plataforma de comunicações como um serviço) é um elemento fundamental na estratégia para a Transformação Digital, envolvendo uma mudança na maneira de se envolver com os clientes. A plataforma permite abordar as organizações comerciais dos clientes e concentrar a discussão em torno do valor em seus negócios, em vez de nos recursos dos produtos e soluções.

O CPaaS possibilita um ambiente de muitas possibilidades para atender as necessidades do cliente, provendo integração de aplicativos de negócios para fortalecer o relacionamento e eficiência.

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	20



Os serviços disponibilizados por esta licença estão descritos na tabela abaixo:

Serviços do Rainbow	Essential	Business	Enterprise
Serviços de colaboração			
Várias plataformas (Web, Desktop, Smartphone, Tablet)	●	●	●
Colaboração em equipe (bubbles) com informações de presença	● Até 20 participantes	● Até 20 participantes gerenciam vários organizadores	● Até 100 participantes gerenciam vários organizadores
Contatos, grupos de contato, convidados	●	● Convidar participantes	● Convidar participantes
Converse (individualmente, em grupo) com histórico e pesquisa	●	●	●
Chamadas de voz e vídeo, compartilhamento de tela/aplicativo	● Individualmente	● Individualmente	● Até 10 participantes
Compartilhamento, armazenamento de arquivos	● 1 Gb de armazenamento	● 1 Gb de armazenamento	● 20 Gb de armazenamento
Telefonia PBX conectada			
Controle do telefone corporativo com controle de chamadas básico (ligar, responder, liberar)	●	●	●
Presença do telefone	●	●	●
Registro de chamadas	●	●	●
Modo nômade: gerencie/controle chamadas de qualquer dispositivo		●	●
Chamadas WebRTC para PSTN de/para multidispositivos de clientes Rainbow		●	●
Identificação de chamador, pesquisa de contatos		●	●

Serviços do Rainbow	Essential	Business	Enterprise
Serviços de gerenciamento			
Controle e administração da empresa	● Um administrador	● Vários administradores	● Vários administradores
Logotipo da empresa personalizado, banner da empresa personalizado	●	●	●
Análise		●	●
Gerenciamento de nome de domínio da empresa		●	●
Provisionamento e desprovisionamento de usuário		● Arquivo CSV	● Arquivo CSV, Microsoft Azure AD
Suporte			
Centro de ajuda digital (perguntas frequentes, base de conhecimento, comunicação proativa, notas de produção)	●	●	●
Contrato de Nível de Serviço (SLA) e help desk		●	●
Tempo de atividade		● SLA com tempo de atividade 99,5% garantido	● SLA com tempo de atividade 99,5% garantido
Conferência Rainbow com preços por minuto/tipo de conexão/participante			
Acesso a Bridges de audioconferência para até 100 participantes	●	●	●
PSTN com interface web para mensagens instantâneas, compartilhamento de arquivos e compartilhamento de tela			

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	21



4.12. Aparelho IP – Tipo 01

Marca/Modelo: Alcatel-Lucent / 8018 Deskphone

Datasheets em anexo: Alcatel-Lucent 8018 DeskPhone

Site do Fabricante: <https://www.al-enterprise.com/-/media/assets/internet/documents/8018-deskphone-datasheet-en.pdf>

Principais Características:

- Cor neutra.
- Display com área visível de 2.4 polegadas e 128x64 pixels.
- Possibilita o ajuste de contraste do visor.
- Possui teclas de Mute, Mensagem, Transferencia e Espera.
- Possui teclas de controle de volume (+ e -)
- Possui 04 teclas de navegação e tecla OK para validação.
- Possui 06 teclas contextuais ao redor da tela.
- Possui 04 teclas programáveis com LED e etiqueta de paoel.
- Suporta os Codecs G722, G711 (A-law e Mu-law), G.729AB.
- Possui Viva Voz Full-Duplex e cancelamento de Eco acústico.
- Possui VAD (detecção de atividade de voz) e CNG (Geração de ruído de conforto)
- Suporta o IEEE 802.3af (Power Over Ethernet).
- Suporta fontes de alimentação opcionais.
- Possibilita a autenticação via IP NOE ou SIP.
- Possibilita a autenticação via DHCP ou manualmente com IP estático.
- Suporta o IEEE 802.1 AB / LLDP-MED (IPv4/IPv6, aquisição automática de VLAN, PoE gerenciamento, informações de inventário)
- Suporta QoS (marcação IEEE 802.1p / Q [VLAN], TOS de camada 3, DSCP e QoS)
- Suporta 02 Portas Ethernet 10/100/1000 com switch, para conexão de PC e LAN.
- Suporta VPN IPsec, autenticação 802.1x, ataque de negação de serviço (DoS), proteção contra falsificação ARP, transporte via TLS e SRTP.
- Suporta Criptografia de tráfego de sinalização e mídia.
- Possui idioma Português.



4.13. Aparelho IP – Tipo 02

Marca/Modelo: Alcatel-Lucent Enterprise / 8058s Premium Deskphone s Series

Datasheets em anexo: <https://www.al-enterprise.com/-/media/assets/internet/documents/8078s-8068s-8058s-8028s-premium-deskphone-s-series-datasheet-en.pdf>

Site do Fabricante: <https://www.al-enterprise.com/en/products/devices/premium-deskphones>

Principais Características:

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros		Solução de Telefonia Corporativa.	
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	22



- Cor Neutra.
- Possui Display de 3.5 polegadas e 240 x 320 pixels.
- Possui sensor de luz ambiente, revestimento traseiro e indicador de luz de ocupado.
- Possui luz de fundo do LCD, possibilitando ajuste manual com base em definições estabelecidas pelo usuário, ou modo de brilho automático com base em luz ambiente e nível definido pelo usuário.
- Possui teclas de Discagem, Mute com LED, on/off de Gancho, Mensagem com LED, Rediscagem e Viva Voz com LED.
- Possui teclas de controle de volume (+ e -)
- Possui 04 teclas iluminadas programáveis e módulo de complemento inteligente.
- Possui 04 teclas de navegação e tecla OK para validação.
- Possui 06 teclas contextuais ao redor do display.
- Possibilita a configuração de até 68 teclas.
- Possui teclado alfabético magnético.
- Possui Viva Voz Full-Duplex e cancelamento de Eco acústico.
- Suporta o IEEE 802.3af (Power Over Ethernet).
- Suporta fontes de alimentação opcionais.
- Suporta 02 Portas Ethernet 10/100/1000 com switch, para conexão de PC e LAN.
- Possui idioma Português.
- Possibilita o complemento de módulos de 10, 14 e 40 teclas.



5. DOS SERVIÇOS

A 3CORP Technology é um “Premium Business Partner da Alcatel-Lucent”, possui as certificações e capacitações necessárias para implementação e suporte da rede proposta a Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros. Os serviços abaixo descrito atendem integralmente ao estabelecido.

A proposta de serviços está dividida nas seguintes etapas:

- **Implantação:** instalação física e configuração.
- **Treinamento:** capacitação técnica operacional e transferência de Conhecimento.
- **Suporte e Garantia:** manutenção preventiva e corretiva da rede de transporte.

6. DOS SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO

A 3CORP Technology se compromete a cumprir com todas as exigências referentes a prestação de serviços de instalação, atendendo aos seguintes itens abaixo:

CARACTERÍSTICAS GERAIS DOS SERVIÇOS PROPOSTOS

- Fornecimento, montagem, instalação, ativação e configuração do(s) produto(s) ofertado(s) serão nas quantidades e especificações mínimas detalhadas neste documento.

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	23



- Serão fornecidos quaisquer itens de hardware ou software necessários para a plena montagem e o pleno funcionamento do(s) produto(s) ofertado(s), tais como trilhos, suportes, cabos, adaptadores e itens de acabamento.
- Serão contemplados todos os serviços desde a montagem do(s) produto(s) ofertado(s) até a energização dos mesmos, passando pela implementação e configuração dos mesmos.
- A Instalação completa dos produtos ofertados compreende:
 - a) Instalação da central e “sistemas”: montagem, energização, testes e verificação do perfeito funcionamento.
 - b) Exporte de todas as configurações realizadas e gravação de arquivos em mídia DVD.
- Liberação para a produção.
- Os serviços de instalação serão realizados por profissionais da CONTRATADA devidamente certificados na solução.

INSTALAÇÃO E CONFIGURAÇÃO

- A central telefônica será fornecida com todos os itens acessórios necessários à sua Instalação física e funcionamento e sem expiro por data de validade.
- A CONTRATADA se compromete a instalar e configurar a central e softwares na Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros. Para tanto:
 - a) Contemplará a perfeita e integral adequação do produto ao especificado neste documento.
 - b) Será realizada de tal forma que as interrupções no ambiente da Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros sejam as mínimas possíveis e estritamente necessárias, e ainda, não causem transtornos aos usuários finais e degradação de desempenho decorrente da interoperabilidade dos produtos fornecidos.
 - c) A Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros emitirá o Termo de Aceite Definitivo em até 5 (cinco) dias úteis após a conclusão da instalação e configuração da central e dos sistemas especificados, prorrogável a critério da Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros por no máximo 15 dias.

7. TREINAMENTO / REPASSE DE CONHECIMENTO

Será fornecido treinamento Operacional com no mínimo 10 usuários locais, atendendo aos seguintes itens:

- Abordará os aspectos operacionais, métodos de programação, modificações e funcionalidades do sistema, bem como os aspectos de hardware e software, em acordo com as especificações deste documento.
- A CONTRATADA arcará com todas as despesas necessárias, tais como transporte, hospedagem e diárias dos instrutores, material didático (digital e impresso), e demais gastos para a execução do treinamento.
- À CONTRATANTE fica resguardado o direito de acompanhar o treinamento.
- O Programa ou conteúdo programático, datas e horários e ficha de avaliação, serão propostos pela CONTRATADA e deverão ser aprovados pela CONTRATANTE, de acordo com a disponibilidade do pessoal.
- A CONTRATADA irá disponibilizar profissionais capacitados no software para a função de instrutores dos treinamentos.

8. DA GARANTIA

A solução de telefonia ofertada pela 3CORP Technology possui garantia, incluindo:

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	24



- O prazo de garantia dos equipamentos e dos serviços terão validade durante toda a vigência do contrato, contados a partir da data do termo de aceite definitivo emitido pela Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros.
- Durante o período de garantia a CONTRATADA irá disponibilizar central de atendimento, em horário integral, via telefone e e-mail.
- Cada chamado aberto irá receber um código de identificação, que será informado ao responsável técnico da Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros. Tal código será utilizado futuramente no acompanhamento do chamado e, quando for o caso, para efeito da apuração de descontos por não cumprimento dos níveis de serviço contratados.
- A garantia sobre equipamento e serviço será acionada mediante a abertura de chamado, que poderá ser via telefone e/ou e-mail.

9. DOS NÍVEIS DE SUPORTE

A 3CORP Technology se compromete a seguir os níveis de suporte dispostos abaixo:

- Os serviços somente poderão ser executados após a expressa e obrigatória autorização da CONTRATANTE.
- Depois de iniciado o atendimento, o mesmo não será interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços.
- DA REQUISIÇÃO
 - a) Serão requisitados por telefone e formalizados por e-e-mail, sendo e gerenciados em planilha de incidentes de suporte.
 - b) A abertura de Requisição de garantia e autorização de fechamento das mesmas somente será dada pelo Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros.
 - c) Toda documentação entregue pela CONTRATADA estará sujeita à verificação e validação de qualidade executada, pela CONTRATANTE. Caso seja detectada alguma não conformidade, a CONTRATANTE recusará o produto, cabendo à CONTRATADA realizar os ajustes necessários de imediato.
 - d) As manutenções serão efetuadas sem qualquer ônus para a CONTRATANTE.

10. TABELA DE ATENDIMENTO

• ESCALA	SEVERIDADE	NÍVEL DE SERVIÇO
Horário de Atendimento Call Desk / Número Telefone (suporte Nível 1) e acesso ao portal WEB (abertura e acompanhamento de chamado)	-	7x24
Horário de Atendimento Remoto suporte 2º e 3º Nível	-	7x24
Tempo máximo de recuperação Remoto/Programação de facilidades	1	2 horas (24h)
	2	4 horas (8 às 22h)
	3	8 horas (8 às 22h)
Tempo máximo de Reposição de peças (Advanced Replacement)	1	4h
	2 e 3	NBD

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	25



11. DA DOCUMENTAÇÃO

A 3CORP Technology se compromete a disponibilizar a documentação técnica conforme abaixo:

- Documentação do sistema com descrição geral do sistema e funcional dos blocos componentes;
- Documentação de operação e manutenção, que contenha as especificações físicas, operacionais e de manutenção; descrição funcional de comandos e alarmes; procedimentos de carga, inicialização e localização de defeitos; manual de diagnose para interpretação de relatórios de falhas, manual de operação dos sistemas de gerenciamento, de tarifação e bilhetagem automática, correio de voz e console de operador;
- Documentação de projeto que contenha as condições de alimentação elétrica e ambientais de funcionamento; disposição física e especificações operacionais;
- Documentação do sistema que contenha disposição de bastidores controles e indicadores.

12. VALORES PARA O PROJETO

PLANILHA DE PREÇOS				
SERVIÇO DE TELEFONIA				
ITEM	DESCRIÇÃO	UNITÁRIO	QUANTIDADE	TOTAL
1	Serviços de configuração no PABX_IP para 500 Ramais + Gateway E1 /SBC	R\$ 3.750,00	1	R\$ 3.750,00
2	Ramais no Softphone	R\$ 10,00	500	R\$ 5.000,00
3	Ramais em Telefones Tipo 1	R\$ 15,00	387	R\$ 5.805,00
4	Ramais em Telefones Tipo 2	R\$ 40,00	13	R\$ 520,00
5	Headset - USB para Windows - Helpdesk	R\$ 20,00	6	R\$ 120,00
TOTAL DO CONTRATO (A * 24)				R\$ 364.680,00

VALORES VÁLIDOS PARA CONTRATO PERIODO 24 (VINTE E QUATRO) MESES.

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	26



13. CONDIÇÕES COMERCIAIS

CONDIÇÃO DE PAGAMENTO

Pagamento mensal para contrato de locação de 24 meses

TERMO DE GARANTIA

O prazo de Suporte e Garantia serão de 24 (Vinte e quatro) meses após conclusão do serviço solicitado.

VALIDADE DA PROPOSTA E CONDIÇÃO DE PAGAMENTO

Proposta válida pelo período de 60 (sessenta) dias.

TEMPO DE VIGENCIA DO CONTRATO.

Período 24 (vinte e quatro) Meses.

PRAZO ENTREGA E INSTALAÇÃO

De 30 (trinta) dias após aceite da proposta e recebimento do pedido de compras

TRIBUTOS

Os valores incluem todos os impostos incidentes de acordo com a legislação vigente. Qualquer alteração na tributação em vigor até a data do faturamento, implicará na automática alteração das taxas.

Segue os impostos para o serviço.

I.R: 1,5%, PIS: 0,65%, COFINS: 3,00%, CSLL: 1,00%

VALIDADE DA PROPOSTA

Validade da Proposta comercial de até 60 (sessenta) dias.

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	27



14. PORTIFOLIO DA EMPRESA

CLIENTES:

- TRE-RJ – (21) 3436-8099, CEL. 21 99626-7585 - Flávio Celano;
- CASA DA MOEDA DO BRASIL – 21 2184-3082, CEL 21 98183-0260 – Alex Cosme;
- PREFEITURA DE NITERÓI – 21 2620-0403 ramal 260 Gabrielle
- VIA VAREJO – 11 4225-9330, CEL. 1197435-1414 – Douglas Doble;
- UNICAMP – (19) 3521-2249 – Luis Roberto Ribeiro da Silva;
- LACTALLIS – (11) 5633-2728 Juliano Sena;
- SODEXO – 11 3957-5161, CEL 11 96571-7392 – Wiliam Souza;
- PASCHOALOTTO SERVICOS FINANCEIROS LTDA – **Alan Monteiro De Franchi (14) 2108-8279;**
- CONSELHO REGIONAL DE FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL DA 3ª REGIÃO - CREFITO-3 – **Tullio Costa Devecchi 0800-750-5900;**
- FM LOGISTIC DO BRASIL OPERAÇÕES DE LOGISTICA LTDA – **Paulo Maciel (11) 2109-9493;**
- VINX CONSTRUTORA E INCORPORADORA LTDA – **Diego Alegre (11) 3676-1157.**

15. DADOS CADATRAIS DA EMPRESA

3CORP Serviços de Tecnologia Ltda.

CNPJ: 10.334.879/0001-61,

IE: 206.473.490.110

Alameda Oceania, 56 – Altos da Anhanguera

Santana de Parnaíba – SP – CEP: 06543-308

DADOS BANCARIOS

3Corp Serviços de Tecnologia LTDA.

Banco Santander, Agência 2056,

Conta corrente 130031762

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	28



FIM DO DOCUMENTO

Cliente: Fundação Petrobras de Seguridade Social - Petros	Solução de Telefonia Corporativa.		
Documento: PROPOSTA_3CORP_PETROS_OXE	3CORP Technology	Versão	Página
Proposta Técnica / Comercial	Data: 26/08/2020	1.1	29



Identificação interna do documento L476D4XN13-DQ0LUD1



Nome do arquivo:

Proposta_comercial_3Corp_PETROS__26_08_20_202008261416563
704570.pdf

Data de vinculação ao processo: 26/08/2020 14:16

Processo: 802

Identificação interna do documento BNDZM793TW-X2KOWW1



Nome do arquivo:

Contrato_DIAF-CN_061_2020_-_assinar_20201020162744928860.pdf

Data de vinculação ao processo: 20/10/2020 16:27


Processo: 1183



A autenticidade desse documento pode ser conferida no endereço <https://petros.orquestrabpm.com.br/check>, informando o número do processo 1183 e verificador X2KOWW1

Assinaturas eletrônicas de BNDZM793TW-X2KOWW1

	Leandro Emygdio de Negreiros CPF/CNPJ: 110.623.137-63 IP: 187.112.0.163 Recebido: 20/10/2020 17:00:07 Assinado: 20/10/2020 18:13:33 Autenticado por: assinatura digitalizada, usuário e senha pessoais, confirmação de dados pessoais	
	Philippe Caiafa Ribeiro CPF/CNPJ: 115.847.887-98 IP: 201.17.91.147 Recebido: 20/10/2020 17:00:07 Assinado: 20/10/2020 18:12:54 Autenticado por: assinatura digitalizada, usuário e senha pessoais, confirmação de dados pessoais	
	Fabio Henrique de Souza CPF/CNPJ: 029.488.827-61 IP: 179.198.109.211 Recebido: 20/10/2020 17:00:07 Assinado: 20/10/2020 18:20:02 Autenticado por: assinatura digitalizada, usuário e senha pessoais, confirmação de dados pessoais	

	<p>Giuseppe Forestiero</p> <p>CPF/CNPJ: 989.128.018-72 IP: 179.191.111.98 Recebido: 20/10/2020 18:30:12 Assinado: 27/10/2020 08:07:20 Autenticado por: assinatura digitalizada,usuário e senha pessoais,confirmação de dados pessoais</p>	
	<p>Gilberto Zacaro Junior</p> <p>CPF/CNPJ: 043.669.268-65 IP: 179.191.111.98 Recebido: 20/10/2020 18:30:12 Assinado: 27/10/2020 08:11:29 Autenticado por: assinatura digitalizada,usuário e senha pessoais,confirmação de dados pessoais</p>	