

# **Telefonia IP Celepar**

## **FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**

**2022**

## Sumário

<b>1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>4</b>
1.1 Características do Produto.....	4
1.1.1 Benefícios do Produto.....	5
1.2 Módulos do Produto.....	6
1.2.1 PABX Virtual CELEPAR.....	6
1.2.2 Aplicativo <i>Webcom Phone</i> .....	6
1.2.3 Central de Atendimento – <i>Call Center</i> .....	7
1.2.4 Unidade de Resposta Audível.....	8
<b>2 FORMA DE CONTRATAÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>3 ASSINATURA DO PRODUTO.....</b>	<b>10</b>
3.1 Descrição do Serviço.....	10
3.2 Condições para Prestação dos Serviços.....	11
3.3 Forma de Atendimento.....	12
3.4 Composição do Serviço.....	13
<b>4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO.....</b>	<b>15</b>
<b>5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>17</b>
5.1 Condições para Prestação do Serviço.....	18
5.2 Serviços não Contemplados na Implantação.....	18
5.3 Forma de Atendimento.....	18
<b>6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO.....</b>	<b>19</b>
6.1 Requisitos de Ambiente do Cliente.....	19
6.2 Tipos de Capacitação.....	19
6.2.1 Capacitação para Administração do Sistema.....	19
6.2.2 Capacitação para Telefonistas.....	20
6.2.3 Capacitação para Operadores e Supervisores de Central de Atendimento.....	20
<b>7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA.....</b>	<b>21</b>
7.1 Descrição do Serviço.....	21
7.2 Restrições da Consultoria Especializada.....	21
7.3 Forma de Atendimento.....	22
7.4 Registro da Ordem de Serviço.....	22
7.5 Controle da Execução dos Serviços.....	22
7.6 Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço.....	23
7.7 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço.....	23
7.8 Pedidos de Prorrogação de Prazos.....	23
7.9 Entregas e Processo de Aceitação.....	23
<b>8 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE.....</b>	<b>25</b>
<b>9 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR.....</b>	<b>26</b>
9.1 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS.....	26
<b>10 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....</b>	<b>27</b>
10.1 Suporte Técnico.....	27
10.1.1 Requisitos do Suporte Técnico – Tipo B.....	27
10.2 Acordo de Nível de Serviço.....	28
10.2.1 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 01.....	28
10.2.2 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 02.....	28
<b>11 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE.....</b>	<b>29</b>

Product Number:	1.1.CC.01	Versão: 1.0
Tipo do serviço:	SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)	
Nome do Produto:	Telefonia IP Celepar	

## 1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

O serviço de **Telefonia IP Celepar** consiste em uma solução baseada em *software* que opera no Data Center da **CELEPAR**, a qual permite aos seus usuários realizar chamadas telefônicas através da Rede Corporativa e da Internet, utilizando a tecnologia VoIP (*Voice over Internet Protocol*).

### 1.1 Características do Produto

Este serviço é composto por um PABX virtual integrado a um sistema de roteamento de chamadas que permite interligar diversos PABX entre si e a Rede Pública de Telefonia Comutada (RPTC). A comunicação com a RPTC é feita através de equipamentos tipo gateway conectados a troncos E1 ou troncos SIP fornecidos por uma empresa operadora de telefonia. A solução desenvolvida pela **CELEPAR** fornece as funções de um PABX tradicional e ainda compatível com os protocolos de sinalização SIP (*Session Initiation Protocol*). O gerenciamento telefônico é feito por meio de uma interface gráfica e toda a solução está em contínuo desenvolvimento com a adição de novos recursos e funcionalidades.

#### Telefonia – PABX Virtual

- PABX Virtual – Permite a conectividade com a Rede Pública de Telefonia, através interface com troncos E1/SIP para a realização de chamadas locais, de longa distância nacional e internacional e comunicações internas entre ramais utilizando a Rede Corporativa do Estado e a Internet. Também suporta as funcionalidades básicas de um PABX tradicional além de funcionalidades avançadas possíveis somente em um PABX IP;
- Ramal – Permite a ligação telefônica interna entre usuários e externa com a Rede Pública de Telefonia. Um ramal pode ser exclusivo para um usuário ou compartilhado entre vários usuários;
- Usuário – Toda pessoa com cadastro de acesso no sistema é considerada um usuário, independente da forma de acesso, se via ramal ou outra interface de comunicação;
- Telefonista – Interface web de atendimento telefônico que permite efetuar, receber e controlar chamadas entrantes, com visualização da lista de ramais, onde é exibido o status do ramal, o nome do usuário, o setor, o número e o tempo da chamada em andamento;
- Rotas de menor custo – a solução permite a configuração de diversas rotas entre o PABX e a RPTC para que sempre sejam utilizadas as rotas com a menor tarifa ou de acordo com outras regras predefinidas;
- Bilhetagem e tarifação – As chamadas serão bilhetadas e tarifadas de acordo com as tarifas cadastradas no sistema;

- Aplicativo Webcom Phone – A solução disponibiliza um aplicativo para telefone para navegador internet que possibilita a utilização pelos usuários do seu ramal do PABX via internet. O aplicativo opera somente para ramais exclusivos, não compartilhados.

### Central de Atendimento – *Call Center*

- Central de Atendimento (*Call Center*) – Possibilita a configuração e gerenciamento de filas de atendimento para chamadas telefônicas. Possui recursos para monitoramento e supervisão de atendentes e emissão de relatórios com métricas sobre o atendimento;
- Posição de Atendimento – Função adicional configurada no sistema que permite o atendimento as chamadas de uma fila de atendimento por usuários habilitados. Tal função é limitada a um número de acessos simultâneos.

### Unidade de Resposta Audível – *URA*

- URA (Receptiva) permite que ligações telefônicas sejam atendidas e que a interação seja feita pela discagem de números no telefone do chamador, acionando opções previamente definidas.

### Características Gerais

- Gestão Centralizada – As funcionalidades de configuração do sistema, disponíveis para o **CLIENTE**, são acessadas através da Internet, possibilitando configurar os recursos do serviço de **Telefonia IP Celepar**.

#### 1.1.1 Benefícios do Produto

- Segurança nas ligações: confidencialidade, privacidade e autenticidade;
- Controle sobre os gastos com telefonia;
- Ramais podem ser usados em aparelhos telefônicos, computadores e smartphones;
- Independência de fabricantes de equipamentos de telefonia;
- Interoperabilidade: a arquitetura baseada em padrões abertos permite a comunicação com diversas soluções;
- Unificação da infraestrutura de dados e voz;
- Atualização constante de tecnologia através da atualização do software;
- Provisionamento automático dos telefones;
- Alta disponibilidade: proveniente da arquitetura do *cluster* de servidores virtuais;
- Mobilidade: o ramal poderá ser deslocado para qualquer local com acesso à rede.
- As chamadas telefônicas entre os clientes da solução são realizadas sem custo.
- Os equipamentos utilizados, como telefones e *gateways*, podem ser de quaisquer fabricantes desde que sejam compatíveis com o protocolo SIP.
- Módulo de bilhetagem com relatórios de tarifação nativo na solução.

- Todos os componentes da solução são monitorados pela **CELEPAR** em regime 24x7 permitindo que quaisquer problemas sejam detectados antes mesmo de apresentarem falhas na solução.

## 1.2 Módulos do Produto

O produto **Telefonia IP Celepar** é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- PABX Virtual **CELEPAR**;
- Aplicativo *Webcom Phone*;
- Central de Atendimento – *Call Center*;
- Unidade de Resposta Audível – URA.

### 1.2.1 PABX Virtual CELEPAR

Este módulo disponibiliza as seguintes funcionalidades básicas e avançadas de um PABX:

- Controle de permissão de chamadas por usuário;
- Configuração de tipos de ramal: Individual, Compartilhado, Público ou Fax;
- Provisionamento dos aparelhos telefônicos homologados, possibilitando que os mesmos possam ser configurados automaticamente;
- Cadeado eletrônico do dispositivo telefônico;
- Grupo chefe secretária;
- Grupo de Busca de Ramais;
- Painel de telefonista;
- Correio de voz para ramal individual;
- Categorização/Validação de Chamadas;
- Criação de grupo de captura de chamadas;
- Conta telefônica Detalhada;
- Sala de Audioconferência;
- Desvios de Chamada;
- Transferência;
- Lista Negra;
- Atendimento Digital.

### 1.2.2 Aplicativo *Webcom Phone*

O *Webcom Phone* é um software que oferece as funcionalidades de um telefone, mas com recursos multimídia. Projetado para ser simples e fácil de usar, é provisionado automaticamente nos navegadores internet (Google Chrome e Microsoft Edge) e compatível com Windows, Linux e Mac. Ao usuário autenticar-se o *Webcom Phone* carrega as configurações do seu ramal, evitando

a necessidade de configurações. O aplicativo *Webcom Phone* opera somente para ramais exclusivos, ou seja, um ramal compartilhado não permite o uso do *Webcom Phone*. O aplicativo oferece as seguintes características:

- Tem integração com o **PABX Virtual CELEPAR** possibilitando funcionalidades como a exibição da lista telefônica, transferência, chamada em espera, histórico de chamadas originadas, perdidas e recebidas;
- Acesso ao ramal telefônico de qualquer lugar através da Internet;
- Interface simples e fácil de usar;
- Áudio em alta definição;
- Comunicação feita através do *Webcom Phone* é criptografada.

### 1.2.3 Central de Atendimento – *Call Center*

O módulo de Central de Atendimento – *Call Center* permite a distribuição de chamadas em filas de atendimento de acordo com os critérios estabelecidos pela organização.

Na configuração da fila de atendimento são definidos os parâmetros desejados para o atendimento das ligações recebidas como: estratégias de alocação de chamadas entre os agentes; temporizadores, dentre eles o tempo máximo em fila; opções de gravação de chamadas; roteamentos alternativos quando a fila está cheia ou sem agentes; restrições de horário de atendimento da fila e cadastro categorias da chamada.

As ligações das filas de atendimento são direcionadas aos operadores disponíveis e atendidas pela interface do Painel de Agente. Através deste painel, o agente pode realizar operações de chamada como transferência e conferência, além de controlar sua disponibilidade e as pausas durante o expediente de trabalho. Todas as atividades do operador são registradas no Histórico deste painel.

O Painel do Supervisor permite o gerenciamento e monitoramento das filas de atendimento. Este recurso apresenta o nível de serviço das filas, quantidade de chamadas atendidas e abandonadas, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento. Também mostra o estado de cada agente, se está disponível, deslogado, em ligação, e permite ao supervisor consultar as atividades do dia, colocar em pausa e deslogar o agente. Diretamente pelo painel, o supervisor pode entrar, escutar ou sussurrar durante a ligação de determinado agente, facilidade geralmente utilizada durante a fase de treinamento do operador.

Os relatórios exclusivos do módulo de Central de Atendimento – *Call Center* oferecem informações para medir o desempenho dos agentes e gerenciar a qualidade das filas de atendimento, facilitando a tomada de decisão em ações de melhorias na Central de Atendimento. São alguns destes relatórios:

- Por Tabulação – identifica os principais tipos de solicitações de atendimento;
- Por agente – mede produtividade de cada agente;
- Por fila – calcula o nível de serviço da fila, considerando os tempos de atendimento, tempo de espera, chamadas atendidas e abandonadas;
- URA – estatísticas da URA, inclusive de navegação da árvore configurada;
- Pesquisa de Satisfação – resultado da pesquisa de satisfação ao final da ligação;
- Por Chamadas – atendidas, incluindo gravação; abandonadas; fora de horário;

- Atividades de login/logout e pausas dos agentes.

#### **1.2.4 Unidade de Resposta Audível**

A unidade de resposta audível (URA Receptiva) permite o atendimento automático das ligações telefônicas, cuja interação é feita pela discagem de números no telefone do chamador, acionando opções previamente definidas.

Este módulo permite os seguintes tipos de programação da URA:

- Menu de opções cuja seleção da opção de atendimento é feito pelo chamador;
- Transferência das chamadas para a área especializada;
- Apresentação de áudio para orientação do chamador;
- Arvore de navegação com múltiplos níveis e opções de interação com o usuário;

O serviço de URA opera com uma estrutura que tem como base no função de URA integrada ao PABX Virtual e os tipos de URAs configuradas. O tipo de URA é diferenciado pela quantidade de componentes de processamento habilitados na URA

- URA Tipo 1 – até 10 componentes
- URA Tipo 2 – de 11 até 30 componentes
- URA Tipo 3 – de 31 até 50 componentes

## 2 FORMA DE CONTRATAÇÃO

O produto **Telefonia IP Celepar** é disponibilizado através de licença de uso e volumes dos serviços contratados pelo **CLIENTE**, visando manter a operação dos serviços com qualidade, eficiência e previsibilidade. Cada serviço oferecido pelo produto possui uma unidade de medida de consumo para contabilizar seu faturamento. Na tabela a seguir são definidas as unidades de medidas de cada serviço a serem aplicadas na contabilização do faturamento da solução.

Serviço	Item	Unidade	Faturamento	Suporte	ANS	Part Number
<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b>	Pacote Básico – PABX Virtual	Licença de Uso	Mensal – Quantidade de Licenças	Tipo B	01	1.1.CC.01.001.B.01
					02	1.1.CC.01.001.B.02
	Pacote Intermediário – PABX Virtual com URA Receptiva	Licença de Uso	Mensal – Quantidade de Licenças	Tipo B	01	1.1.CC.01.002.B.01
					02	1.1.CC.01.002.B.02
	Pacote Avançado – PABX Virtual com URA Receptiva e Central de Atendimento	Licença de Uso	Mensal – Quantidade de Licenças	Tipo B	01	1.1.CC.01.003.B.01
					02	1.1.CC.01.003.B.02
<b>PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO</b>	Usuário de PABX Virtual	Usuário	Mensal – Quantidade dos Usuários Cadastrados	Tipo B	01	1.1.CC.01.101.B.01
					02	1.1.CC.01.101.B.02
	Tronco SIP para PABX Virtual	Tronco SIP	Mensal – Quantidade dos Troncos Habilitados	Tipo B	01	1.1.CC.01.102.B.01
					02	1.1.CC.01.102.B.02
	Posição de Atendimento para Central de Atendimento	Posição de Atendimento	Mensal – Quantidade de Posições de Atendimento	Tipo B	01	1.1.CC.01.103.B.01
					02	1.1.CC.01.103.B.02
	URA – Tipo 1	URA	Mensal – Quantidade de URAs	Tipo B	01	1.1.CC.01.104.B.01
					02	1.1.CC.01.104.B.02
	URA – Tipo 2	URA	Mensal – Quantidade de URAs	Tipo B	01	1.1.CC.01.105.B.01
					02	1.1.CC.01.105.B.02
	URA – Tipo 3	URA	Mensal – Quantidade de URAs	Tipo B	01	1.1.CC.01.106.B.01
					02	1.1.CC.01.106.B.02
<b>IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO</b>	Implantação	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.201.0.00
<b>CAPACITAÇÃO NO PRODUTO</b>	Capacitação para Administração do Sistema	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.301.0.00
	Capacitação para Telefonista	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.302.0.00
	Capacitação para Operador e Supervisor de Central de Atendimento	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.303.0.00
<b>CONSULTORIA ESPECIALIZADA</b>	Consultoria	Hora Técnica	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.401.0.00

Tabela 01: Tabela de Serviços do Produto

### 3 ASSINATURA DO PRODUTO

Part Number	1.1.CC.01.001.B.01	Pacote Básico	Suporte Tipo B	ANS Nível 01
	1.1.CC.01.002.B.01	Pacote Intermediário	Suporte Tipo B	ANS Nível 01
	1.1.CC.01.003.B.01	Pacote Avançado	Suporte Tipo B	ANS Nível 01
	1.1.CC.01.001.B.02	Pacote Básico	Suporte Tipo B	ANS Nível 02
	1.1.CC.01.002.B.02	Pacote Intermediário	Suporte Tipo B	ANS Nível 02
	1.1.CC.01.003.B.02	Pacote Avançado	Suporte Tipo B	ANS Nível 02
Nome do Serviço:	ASSINATURA DO PRODUTO			

#### 3.1 Descrição do Serviço

A assinatura do produto contempla a prestação dos serviços de suporte, sustentação e evolução do produto visando manter continuamente o produto ao cliente, executando atividades necessárias à utilização da solução de forma adequada em conformidade com características técnicas do produto, sendo estes serviços executados obedecendo aos níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a esses objetivos são contempladas as seguintes atividades:

- Disponibilidade do sistema e seus módulos na modalidade Software como Serviço (SaaS) hospedado no Data Center da **CELEPAR**;
- Gestão de requisições de suporte ao **ADMINISTRADOR LOCAL** designado pelo **CLIENTE** para esclarecimento de dúvidas ou solução de problemas relacionados às funcionalidades de operação do sistema quando não documentadas;
- Gestão de incidentes que afetam o funcionamento normal do produto, limitado ao escopo dos módulos e funcionalidades que compreendem o produto de acordo com o Tipo de Suporte e Acordo de Nível de Serviço contratado;
- Manutenção preventiva e corretiva nos módulos e subsistemas que compreendem o produto para evitar incidentes ou perda de seu desempenho aderente ao plano de manutenção do produto;
- Realização de atualizações tecnológicas nos componentes da arquitetura do produto, necessárias para manter o sistema operando corretamente no ambiente de operação;
- Manutenção das funcionalidades suportadas pelo produto quanto regulamentações legais obrigatórias aplicáveis no contexto do produto ofertado;
- Evolução do produto, de acordo plano do produto a critério da **CELEPAR**, sobre aspectos de novas funcionalidades, arquitetura e tecnologias que possam ser aplicadas para melhorar a eficiência do produto.

### 3.2 Condições para Prestação dos Serviços

O serviço de suporte, sustentação e evolução do produto está vinculado aos serviços de implantação e capacitação dos usuários no produto como pré-requisitos. As atividades previstas neste serviço visam manter as condições projetadas de operação do sistema, seja pelo trabalho de apoio aos usuários em eventuais dúvidas quanto à utilização do sistema, manutenções corretivas, preventivas e evolutivas, assim como a gestão das interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores para manter o funcionamento do produto.

Para a utilização do serviço **Telefonia IP Celepar** o **CLIENTE** deverá fornecer e manter localmente a infraestrutura e equipamentos que compreendem a rede interna de telecomunicações, conforme descrito a seguir:

- Infraestrutura de cabeamento: sistema de cabeamento de telecomunicações estruturado e certificado, atendendo, no mínimo, os requisitos de Categoria 5e;
- Infraestrutura elétrica: rede elétrica estabilizada, com fornecimento ininterrupto de energia (no-breaks) em cada armário de telecomunicações (racks) onde estão alojados os equipamentos ativos de rede e demais equipamentos integrantes da **Telefonia IP Celepar**;
- Entrada de telecomunicações: disponibilizar conexão física entre a entrada de telecomunicações e o local de instalação dos gateways de comunicação com a RPTC, quando houver conexões com a RPTC fora da **CELEPAR**.

As unidades do **CLIENTE** deverão possuir interconexão com a **CELEPAR**, através de link de dados, com capacidade adequada para a quantidade estimada de chamadas telefônicas e QoS (Quality of Service) garantido.

O recurso de sobrevivência local, em caso de falha na rede nas unidades do **CLIENTE**, só será ativado se os equipamentos envolvidos na solução (telefones e gateways) possuírem esta função e já estiverem homologados pela **CELEPAR**.

O **CLIENTE** deverá providenciar todo o hardware (*gateways*, aparelhos telefônicos, ATA, etc.) que compõem a **Telefonia IP Celepar**, incluindo suas respectivas garantias, manutenção e suporte técnico.

Para a interconexão com as Redes Públicas de Telefonia, o **CLIENTE** deverá fornecer *gateways* E1 ou SIP quando houver necessidade, bem como, o contrato de acesso com a operadora telefônica. Estes *gateways* poderão ser configurados pela **CELEPAR** ou pelo **CLIENTE** com o apoio da **CELEPAR**.

O **CLIENTE** deverá disponibilizar um serviço dedicado privativo ponto a ponto para comunicação de dados, com banda de pelo menos 10 (dez) Mbps simétricos, entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR**. Nas instalações da **CELEPAR**, esse serviço, obrigatoriamente, terá que ser disponibilizado através de terminação óptica não sendo permitido, sob hipótese alguma, o lançamento/instalação de cabos metálicos (par trançado, coaxial e similares) ou rádio digital. Sem esse serviço os seguintes recursos não estarão disponíveis na solução:

- Configuração e suporte;
- Monitoramento;
- Backup;

- Roteamento (rotas de menor custo);
- Tarifação.

Os telefones IP devem ser alimentados, preferencialmente, através de switch PoE, podendo na falta deste, serem alimentados com uma fonte ligada na tomada.

Quando for usado switch PoE é recomendado o uso de no-break no switch com capacidade para manter todos os telefones funcionando em caso de interrupção da energia elétrica.

Quando não for usado switch PoE é recomendado o uso de no-break para alimentação dos switches e tomadas dos telefones.

O **CLIENTE** deverá criar uma VLAN de voz, exclusiva para o tráfego da telefonia IP (VoIP).

O **CLIENTE** deverá fornecer os telefones IP conectados a um ponto de rede configurado com a VLAN de voz.

### 3.3 Forma de Atendimento

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a operar, monitorar, atuar sobre incidentes e efetuar as atividades de manutenção preventiva do sistema, tomando as medidas necessárias para manutenção da normalidade das operações. À medida da necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, solicitar o serviço de apoio à utilização do sistema ou relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade o que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de maneira a garantir o pleno funcionamento a **Telefonia IP Celepar** através da abertura de Solicitação de Serviço, pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do **Telefonia IP Celepar** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico.

O suporte ao usuário final deverá ser prestado pelo **CLIENTE** com o apoio das pessoas indicadas como administradores locais. Esse suporte consiste no atendimento de demandas de menor complexidade que ocorrem na rotina dos usuários e em todas as atividades de operação do serviço de telefonia, referentes a manutenção de ramais e usuários, dentre elas:

- Primeira verificação de problemas reportados pelos usuários;
- Diferenciar falhas de uso incorreto e orientar os usuários;
- Diferenciar falhas de restrição/limitação do sistema e orientar os usuários;
- Realizar procedimentos básicos na tratativa de falhas (*reset* do aparelho, verificação de configuração, etc.);
- Suporte aos usuários finais;
- Criação e alteração de usuários/ramais;
- Criação e alteração de centros de custos;
- Criação e alteração de grupos (captura, busca e chefe secretária);

- Instalação física de aparelhos telefônicos;
- Inclusão e exclusão de números telefônicos bloqueados.

Caso não seja possível prover a resolução do problema pelos administradores locais, estes acionarão o suporte da **CELEPAR**, para que possam ser verificadas as possíveis causas do problema e sua resolução.

O atendimento da **CELEPAR** será preferencialmente remoto e no caso da não resolução do problema, o atendimento poderá ser presencial. Neste caso, caberá às partes agendarem o dia e horário para atendimento.

Funções de acesso exclusivo da **CELEPAR**:

- Inclusão/alteração valores tarifários;
- Inclusão/alteração de troncos;
- Inclusão/alteração de rotas.

Os serviços referentes ao produto não classificados nos suportes técnicos previstos poderão ser solicitados como **Consultoria Especializada**, contudo somente poderão ser executados mediante requisições realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** no cliente, sendo necessário para isso a contratação de horas de Consultoria Especializada no produto conforme especificado no item 7 -CONSULTORIA ESPECIALIZADA.

### 3.4 Composição do Serviço

A prestação do serviço **Telefonia IP Celepar** contempla as seguintes atividades associadas a sua operação, suporte e sustentação:

- Administração e configuração para que a **Telefonia IP Celepar** esteja apta a operar plenamente, consiste entre outras atividades em: Configurações do PABX Virtual, Central de Atendimento, Unidade de Resposta Audível, Configurações de rotas, Configurações de troncos/linhas telefônicas e Inclusão/alteração de planos tarifários.
- Cópia de segurança dos bancos de dados, bancos de áudio, gravações de chamadas, correios de voz e configurações.
- Monitoramento remoto dos *gateways* SIP e servidores que compõem a **Telefonia IP Celepar**.
- Bilhetagem das chamadas com a disponibilização de relatórios, acessíveis pela interface web do sistema, com as tarifas calculadas com base nos contratos, com a rede pública de telefonia, fornecidos pelo **CLIENTE**.
- Integração dos *gateways* SIP e servidores que compõem a **Telefonia IP Celepar** do **CLIENTE** ao sistema de roteamento hospedado na **CELEPAR** para a configuração de rotas de menor custo ou de acordo com as regras definidas pelo **CLIENTE**.
- Manutenção preventiva e adaptativa através da implementação de novas configurações de segurança e atualizações nos aplicativos que compõem a **Telefonia IP Celepar**.
- Manutenção corretiva e evolutiva nos aplicativos que compõem a **Telefonia IP Celepar**.

A prestação do serviço **Telefonia IP Celepar** contempla recursos de infraestrutura e serviços técnicos especializados da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento da operação do produto no Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;
- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme antifumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;
- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall) para dificultar acessos indevidos;
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados Crackers, buscando restaurar os sistemas à configuração e conteúdo anteriores aos ataques;
- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Serviço de Backup que compreende a configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR**, definidos pela contratante;
- Ambiente computacional composto por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão: Servidores de Banco de Dados, Servidores de aplicação, Servidores de rede.

## 4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO

A utilização do produto **Telefonia IP Celepar** tem como base os três pacotes de serviços oferecidos, são eles:

### Pacote Básico: PABX Virtual

Pacote com o serviço básico de telefonia incluindo o módulo de **PABX Virtual e o Webcom Phone**. Para a configuração do serviço básico, será necessário adicionar ao pacote os seguintes itens:

- Quantidade necessária de **Usuários**;
- Quantidade de **Troncos SIP**.

Item	ANS – Nível 01	ANS – Nível 02
Pacote Básico	1.1.CC.01.001.B.01	1.1.CC.01.001.B.02
Usuário	1.1.CC.01.101.B.01	1.1.CC.01.101.B.02
Tronco SIP	1.1.CC.01.102.B.01	1.1.CC.01.102.B.02

Tabela 02: Tabela de Serviços do Pacote Básico

### Pacote Intermediário: Básico + URA Receptiva

Nesta opção tem-se o serviço de **URA Receptiva** como adicional ao serviço básico de telefonia. Para a configuração do serviço intermediário, será necessário adicionar ao pacote os seguintes itens:

- Quantidade necessária de **Usuários**;
- Quantidade de **Troncos SIP**;
- Quantidade de **URAs**, para cada tipo.

Item	ANS – Nível 01	ANS – Nível 02
Pacote Intermediário	1.1.CC.01.001.B.01	1.1.CC.01.001.B.02
Usuário	1.1.CC.01.101.B.01	1.1.CC.01.101.B.02
Tronco SIP	1.1.CC.01.102.B.01	1.1.CC.01.102.B.02
URA – Tipo 1	1.1.CC.01.104.B.01	1.1.CC.01.104.B.02
URA – Tipo 2	1.1.CC.01.105.B.01	1.1.CC.01.105.B.02
URA – Tipo 3	1.1.CC.01.106.B.01	1.1.CC.01.106.B.02

Tabela 03: Tabela de Serviços do Pacote Intermediário

### Pacote Avançado: Intermediário + Central de Atendimento

Nesta opção tem-se o serviço completo de **Telefonia IP Celepar**. Para a configuração do serviço avançado, será necessário adicionar ao pacote os seguintes itens:

- Quantidade necessária de **Usuários**;
- Quantidade de **Troncos SIP**;
- Quantidade de **URAs**, para cada tipo;
- Quantidade de **Posições para Central de Atendimento**.

**FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**  
**Telefonia IP Celepar**

<b>Item</b>	<b>ANS – Nível 01</b>	<b>ANS – Nível 02</b>
Pacote Avançado	1.1.CC.01.001.B.01	1.1.CC.01.001.B.02
Usuário	1.1.CC.01.101.B.01	1.1.CC.01.101.B.02
Tronco SIP	1.1.CC.01.102.B.01	1.1.CC.01.102.B.02
URA – Tipo 1	1.1.CC.01.104.B.01	1.1.CC.01.104.B.02
URA – Tipo 2	1.1.CC.01.105.B.01	1.1.CC.01.105.B.02
URA – Tipo 3	1.1.CC.01.106.B.01	1.1.CC.01.106.B.02
Posição para Central de Atendimento	1.1.CC.01.103.B.01	1.1.CC.01.103.B.02

**Tabela 04: Tabela de Serviços do Pacote Avançado**

Adicionalmente aos pacotes que se referem a utilização continuada do produto, são oferecidos os seguintes serviços sob demanda:

<b>Item</b>	<b>Part Number</b>
Implantação do Produto	1.1.CC.01.201.0.00
Capacitação para Administração do Sistema	1.1.CC.01.301.0.00
Capacitação para Telefonista	1.1.CC.01.302.0.00
Capacitação para Operador e Supervisor de Central de Atendimento	1.1.CC.01.303.0.00
Consultoria Especializada	1.1.CC.01.104.0.00

**Tabela 05: Tabela de Serviços sob Demanda**

## 5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Part Number	1.1.CC.01.201.0.00
Nome do Serviço:	IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Para a implantação da solução, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CLIENTE**, o **Plano de Implantação** levando em conta a disponibilidade das equipes e considerando que os serviços serão executados remotamente.

Em até **5 (cinco)** dias úteis após a assinatura do contrato, o **CLIENTE** deverá indicar os **Representantes Técnicos** designando as competências de cada representante de acordo com seu quadro organizacional, para assumirem as decisões e condução das atividades por parte do **CLIENTE**, para que se dê início à elaboração do **Plano de Implantação**. O prazo para a elaboração do **Plano de Implantação** é estimado em **10 (dez)** dias úteis.

A elaboração do **Plano de Implantação** contempla no mínimo as seguintes atividades:

- Reuniões de planejamento;
- Atribuições da **CELEPAR** e do **CLIENTE**.
- Definição e detalhamento das etapas de implantação com as seguintes fases:
  - Formalização dos **Representantes** do **CLIENTE**.
  - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do **CLIENTE**;
  - Elaboração da configuração da **Telefonia IP Celepar**, contendo a descrição da arquitetura e o plano de migração;
  - Fornecimento de especificação técnica da solução para apoio na aquisição dos equipamentos, se houver necessidade;
  - Homologação dos equipamentos constantes no plano de implantação no ambiente da **CELEPAR** antes da ativação do sistema, se houver necessidade;
  - Configuração inicial de todos os elementos que compõem **Telefonia IP Celepar**, de acordo com o previsto no plano;
  - Homologação da configuração dos ambientes do sistema pelo **CLIENTE**;
  - Início de Operação do produto **Telefonia IP Celepar**.

As reuniões de planejamento da implantação serão realizadas presencialmente na sede da Celepar, em Curitiba, ou no formato remoto através de conferência via Internet. Os demais **serviços de implantação serão prestados remotamente**, pela equipe da **CELEPAR** a partir da sede em Curitiba.

## 5.1 Condições para Prestação do Serviço

Para o acesso ao serviço, é necessário a utilização de computadores, infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como serviço de comunicação de dados, devidamente dimensionados, com acesso à Internet. O serviço será disponibilizado através de servidores localizado no Data Center da **CELEPAR**.

## 5.2 Serviços não Contemplados na Implantação

No produto **Telefonia IP Celepar** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do produto **Telefonia IP Celepar** com outros sistemas do **CLIENTE**;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos e unidades envolvidos no processo de uso da solução, exceto orientações derivadas da consultoria especializada para o cliente especificada no item 7 -**CONSULTORIA ESPECIALIZADA** contratada por demanda;
- Customização para adequar funcionalidades às necessidades específicas ou interesses exclusivos para o **CLIENTE**;
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte da solução;
- Disponibilização de equipamento para uso dos serviços em ambiente local do cliente;
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema para o **CLIENTE**;
- Contratação de Operadoras de Telefonia, fornecimento de canais de telefonia (Troncos SIP/E1) e links de comunicação de dados para acesso ao sistema.

## 5.3 Forma de Atendimento

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de maneira a garantir a correta implantação da **Telefonia IP Celepar** através da abertura de Solicitação de Serviço, pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do **Telefonia IP Celepar** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a execução das atividades previstas no **Plano de Implantação**.

## 6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO

<b>Part Number</b>	<b>1.1.CC.01.301.0.00</b>	<b>Capacitação para Administração do Sistema</b>
	<b>1.1.CC.01.302.0.00</b>	<b>Capacitação para Telefonista</b>
	<b>1.1.CC.01.303.0.00</b>	<b>Capacitação para Operador e Supervisor de Central de Atendimento</b>
<b>Nome do Serviço:</b>	<b>CAPACITAÇÃO NO PRODUTO</b>	

A **CELEPAR** promoverá capacitação técnica e prática para a equipe designada pelo **CLIENTE** com o objetivo de formar os técnicos com conhecimentos específicos de configuração e administração do sistema, telefonistas, operadores e supervisores de Central de Atendimento. A capacitação é oferecida em turmas fechadas para até **15 (quinze)** pessoas na cidade de Curitiba, em local a ser fornecido pelo **CLIENTE**, em comum acordo com a **CELEPAR**.

No caso de eventual necessidade de grupo com maior capacidade deverá ser negociada entre **CLIENTE** e **CELEPAR**, contudo poderão ser formadas novas turmas para capacitação por demanda do cliente.

### 6.1 Requisitos de Ambiente do Cliente

- Recomendamos acesso à internet com velocidade mínima de 10 Mbps;
- Sugerimos **estações de trabalho** como computadores ou notebooks para uso pela turma e um instrutor remoto com configuração mínima compatível com um Intel Core i3 e 4GB de RAM;
- Projetor ou outro recurso de vídeo adequado para acesso à videoconferência;
- Recomendamos equipamento para videoconferência com câmera, alto-falantes, microfone e computador que possibilitem receber capacitação por conferência remota;
- Infraestrutura elétrica e lógica compatíveis com os demais itens;
- Disponer de um técnico operacional no ambiente do **CLIENTE** a fim de garantir o correto funcionamento dos equipamentos durante a capacitação.

### 6.2 Tipos de Capacitação

#### 6.2.1 Capacitação para Administração do Sistema

Essa capacitação tem como objetivo preparar Administradores do Sistema no **CLIENTE** e contempla o seguinte conteúdo programático:

- Apresentação da Interface de Administração;
- Configuração de Usuários;
- Criação de Grupos: captura de chamadas; busca de ramais; chefe-secretaria;
- Configuração de Desvio de chamadas;

- Relatórios: conta telefônica;
- Configuração de Centros de Custos;
- Configuração de Lista de Bloqueios;
- Configuração de Banco de Áudio: música de espera;
- Configuração de Atendimento Digital.

### **6.2.2 Capacitação para Telefonistas**

Essa capacitação tem como objetivo preparar pessoas para atuar na função de Telefonista no CLIENTE e contempla o seguinte conteúdo programático:

Painel de telefonistas: Lista de Usuários; Receber as chamadas; Tempo de espera; Transferir; Desligar; Colocar em Espera; Retenção de Chamadas; Serviço Noturno; Realizar Chamadas; Visualização em tempo real do status dos ramais.

### **6.2.3 Capacitação para Operadores e Supervisores de Central de Atendimento**

Essa capacitação tem como objetivo preparar pessoas para atuar na função de operadores e supervisores da Central de Atendimento no CLIENTE e contempla o seguinte conteúdo programático:

- Conceitos de Call Center;
- Administração de filas de atendimento;
- Administração de Posição de Atendimento;
- Banco de áudio: Anúncio de Fila, Música de Espera;
- Painel de supervisão;
- Painel do agente;
- Relatórios de atendimento e desempenho.

## 7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA

Part Number	1.1.CC.01.401.0.00
Nome do Serviço:	CONSULTORIA ESPECIALIZADA

### 7.1 Descrição do Serviço

Os serviços de consultoria especializada visam o apoio para a **CLIENTE** nas demandas específicas relacionadas as regras de negócio, adequações técnicas no sistema e avaliação do processo de uso do produto. Estão previstos os seguintes serviços de consultoria especializada que poderão ser contratados por demanda:

- Homologação de Equipamentos: avaliação e homologação de modelos novos de equipamentos a serem integrados no serviço de telefonia;
- Avaliação de Integração – Avaliação da viabilidade e implementação de interface de aplicação que permite que diversos sistemas possam utilizar os recursos disponíveis no sistema de PABX Virtual;
- Implantação de rotas de menor custo – configuração de rotas entre o PABX Virtual e a RPTC para que sejam utilizadas as rotas com a menor tarifa ou de acordo com outras regras predefinidas;
- Elaboração de projetos de expansão da **Telefonia IP CELEPAR** após a fase de implantação;
- Criação de URA complexa acima 50 elementos.

### 7.2 Restrições da Consultoria Especializada

A prestação do serviço de consultoria se limitará a dúvidas do processo do negócio e sustentação do sistema e não contempla dúvidas relativas a atividades de operação, replicação da implantação ou capacitação.

O serviço será prestado remotamente, a partir da equipe da **CELEPAR** em Curitiba. As demandas e solicitações somente poderão ser realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE** e através portal de atendimento disponibilizado pela **CELEPAR**.

A quantidade de horas de consultoria que ultrapassarem o limite acordado entre as partes será cobrada separadamente.

A prestação do serviço de Consultoria estará sujeita à disponibilidade de Equipe **CELEPAR**.

### 7.3 Forma de Atendimento

O **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE** encaminhará para a **CELEPAR** as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de **Ordem de Serviço**, descrevendo o escopo do serviço. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados.

Os serviços de consultoria especializada serão executados em horário comercial, das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados).

### 7.4 Registro da Ordem de Serviço

A prestação dos serviços previstos se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**. Para um cenário de múltiplas demandas de melhoria de um ou mais módulos do sistema, a Ordem de Serviço poderá agrupar este conjunto de demandas.

Com base no detalhamento registrado na Ordem de Serviço, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Execução de Serviços** que incluirá os itens abaixo, conforme pertinência da demanda e acordo prévio com o **CLIENTE**:

- O detalhamento do escopo do serviço;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação estimada dos marcos de entrega;
- O esforço, previsto em horas, e correspondente valor para as atividades referentes ao Desenvolvimento de Requisitos Negociais, quando aplicáveis;
- Forma e modelo de aceitação dos produtos e serviços;
- A estimativa preliminar de esforço e valor para as atividades de implantação, quando aplicáveis;
- A alteração estimada do valor para operação do sistema, caso este venha a ser processado no Data Center da **CELEPAR**, quando aplicável.

Ao aprovar a Proposta de Execução de Serviços, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução das demandas. O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da **Ordem de Serviço**. Neste caso, se houver interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

### 7.5 Controle da Execução dos Serviços

A cada entrega realizada, o planejamento acordado deverá ser revisado pelas partes e ajustado em função da realidade de evolução dos trabalhos. Qualquer revisão deverá ser anexada à respectiva Ordem de Serviço registrada pelo **CLIENTE**, o qual deverá efetuar sua aprovação ou rejeição formal.

Na conclusão dos serviços, será feita nova medição da quantidade de horas efetivamente gastas, e recalculado o valor referente aos serviços realizados.

## 7.6 Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa **Ordem de Serviço** e, havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CLIENTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade das demandas e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo, seja de natureza funcional ou de aspectos de qualidade da solução, incluídas questões de natureza tecnológica e que sejam propostas pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para a demanda.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, o planejamento será atualizado, representando uma nova condição de execução dos serviços demandados.

Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na **Ordem de Serviço**.

## 7.7 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado nas **Propostas de Execução de Serviços**, estabelecendo novas condições de execução dos serviços demandados, o que pode inclusive afetar o custo remanescente, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

## 7.8 Pedidos de Prorrogação de Prazos

Ao longo da execução, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanear os prazos de entregas dos artefatos ou serviços previstos. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento.

## 7.9 Entregas e Processo de Aceitação

Os produtos e serviços a serem entregues ao longo da execução de uma demanda serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços**. O rito de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os produtos desenvolvidos em cada entrega, acordados no planejamento serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada entrega, o **CLIENTE** terá um prazo de até 10 (dez) dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**,

os produtos entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Aceite Definitivo** é emitido;

- Caso o **CLIENTE** entenda que os produtos entregues não estejam em conformidade com o estabelecido poderá rejeitar os produtos, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;
- Para as entregas aceitas será emitido **Termo de Aceite Definitivo** para o conjunto de entregáveis previstos no planejamento permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;
- Para os produtos rejeitados, a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus para o **CLIENTE**. Após as correções dos produtos, a **CELEPAR** devolverá ao **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto no planejamento. Caso o produto seja rejeitado em função de mudanças de escopo ou de problemas na definição de requisitos por parte do **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item **7.6 - Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço**;
- Os períodos de avaliação de produtos entregues não se configuram como de interrupção da execução dos serviços demandados, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação pelo **CLIENTE**, salvo em situações que demandem que o produto entregue devido à criticidade, possa impactar na disponibilização de novas entregas para homologação até que a anterior seja concluída.

## 8 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Contratar junto as Operadoras de Telefonia os serviços da Rede Pública de Telefonia Comutada para conexão com a **Telefonia IP Celepar**.

Disponibilizar ambiente adequado para instalação e fornecer todos os equipamentos de uso local (*switches, roteadores, gateways*, aparelhos telefônicos, fones e microfones, headsets, etc.) que necessários para operação da **Telefonia IP Celepar**, incluindo suas respectivas garantias, manutenção e suporte técnico.

A instalação física dos equipamentos locais que compõem a **Telefonia IP Celepar** na rede de dados do **CLIENTE** é de sua inteira responsabilidade, com orientações da **CELEPAR**.

O **CLIENTE** é responsável pela configuração dos equipamentos de rede local, tais como: *switches, roteadores, etc...*

Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure as funcionalidades para as quais foi homologado.

O endereçamento de rede e o endereço de provisionamento dos telefones IP devem ser fornecidos pelo **CLIENTE** através de DHCP.

O **CLIENTE** não poderá instalar equipamentos ou sistemas no ambiente da **Telefonia IP Celepar** que não atendam as características técnicas especificadas pela **CELEPAR**, sem o seu prévio consentimento.

O **CLIENTE** deverá fornecer, em forma digital, todas as informações solicitadas pela **CELEPAR** para a execução dos serviços de instalação e configuração da **Telefonia IP Celepar**, incluindo lista de usuários e informações de sua estrutura organizacional (centros de custos).

Designar um **Gestor e/ou Administrador do Telefonia IP Celepar** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico;

O **CLIENTE**, somente através do seu **Gestor e/ou Administrador**, deve formalizar as solicitações ou requisições, via **Portal de Serviços**, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico;

O **CLIENTE**, após a implantação e o treinamento, deve fornecer o suporte de Nível 1 para os usuários do sistema. No suporte de Nível 1 estão incluídos, tipicamente, as seguintes tarefas:

- Realizar treinamento dos usuários finais do serviço.
- Suporte técnico aos usuários finais do serviço.

O **CLIENTE** deverá acionar as operadoras de telecomunicações em caso de problemas de acesso aos serviços de telecomunicações contratados de sua responsabilidade.

## 9 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A instalação e configuração inicial do sistema PABX Virtual, Central de Atendimento e Unidade de Resposta Audível é de responsabilidade da **CELEPAR**, bem como a configuração inicial dos equipamentos que fazem interconexão com as Redes Públicas de Telefonia.

A administração central da **Telefonia IP Celepar** é de responsabilidade da **CELEPAR**, sendo vedada à intervenção de terceiros não autorizados, inclusive do **CLIENTE**.

Sujeitar-se à fiscalização do **CLIENTE** quanto ao acompanhamento do cumprimento das obrigações pactuadas, prestando-lhe todos os esclarecimentos solicitados, bem como atendendo às reclamações consideradas procedentes.

A **CELEPAR** é responsável em fornecer os serviços de sua responsabilidade com os recursos computacionais necessários e nas condições de prestação estabelecidas.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de Nível 2 para o **Gestor e/ou Administrador** por parte do **CLIENTE**. No suporte técnico de Nível 2 são incluídos o esclarecimento e orientações de regras de negócio e processos suportados pelo **Telefonia IP Celepar** bem como, a verificação de possíveis problemas em relação ao mal funcionamento ou instabilidades de operação.

A **CELEPAR** deverá informar ao **CLIENTE**, com antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção que possam causar prejuízo para a operação dos serviços. Somente serão informadas as manutenções que interfiram no funcionamento dos serviços, ficando dispensado o envio prévio de informação sobre interrupções para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção de serviços acessórios que não causem prejuízo para a operação dos serviços. As interrupções que causem prejuízo na operação dos serviços e sejam necessárias para a manutenção do sistema serão realizadas em datas a serem negociadas previamente.

### 9.1 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Os seguintes itens ou atividades não estão contemplados nesta solução:

- A capacitação técnica de usuários finais do **CLIENTE**.
- Integração da **Telefonia IP Celepar** com sistemas do **CLIENTE**.
- Eventuais alterações no sistema PABX Virtual para atender necessidades ou interesses exclusivos do **CLIENTE**.
- Suporte presencial no domicílio do **CLIENTE**, configuração, intervenção ou manutenção nos computadores dos usuários, suporte a sistemas operacionais e aplicativos não desenvolvidos pela **CELEPAR**.
- Sistemas de quaisquer para cadastro de atendimentos da Central de Atendimento (*Callcenter*).
- Configuração dos ativos de rede do **CLIENTE**.

## 10 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O uso do produto **Telefonia IP Celepar** está condicionado à aceitação dos termos e definições para o suporte técnico e para o acordo de nível de serviço.

### 10.1 Suporte Técnico

Os serviços de suporte técnico serão prestados conforme demanda do **CLIENTE** de acordo com as opções a seguir:

Part Number	Suporte Técnico	Descrição
1.1.CC.01.xxx.B.xx	Tipo B	Suporte que compreende o tratamento restrito à incidentes e requisições que afetam a disponibilidade funcional do sistema.

Tabela 06: Tabela de Suporte Técnico

#### 10.1.1 Requisitos do Suporte Técnico – Tipo B

Id	Atividades	Canais de Atendimento para Suporte Técnico			
		Portal de Serviços	Telefone DDD41	e-Mail	Gestor de Relacionamento
RSU001	Registro de Incidente pelo <b>USUÁRIO</b>	X			
RSU002	Registro de requisição pelo <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b>	X			
RSU003	Notificação ao <b>USUÁRIO</b> dos encaminhamentos de incidentes e requisições	X		X	
RSU006	Apoio ao <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> nas funcionalidades do produto	X	X	X	
RSU008	Disponibilização ao <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> de Relatório de Incidentes e Requisições	X			
RSU010	Habilitação de <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> do produto para o cliente	X			X
RSU011	Registro de Incidente pelo <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b>	X	X		
RSU012	Orientação ao <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> sobre configurações mínimas para o funcionamento do produto no ambiente do cliente	X	X		

Tabela 07: Tabela de Serviços de Suporte Técnico – Tipo B

Os serviços de suporte técnico são executados mediante registro das solicitações pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** no **CLIENTE**. A atuação da **CELEPAR** no suporte técnico aos serviços, obedecerá aos requisitos e será prestado pelos canais de atendimento conforme definições apresentadas nos seguintes documentos:

Documento: **CELEPAR – Suporte Técnico**

## 10.2 Acordo de Nível de Serviço

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece a disponibilidade do serviço, tempo de resposta e solução para tratamento de incidentes e requisições, bem como o horário de atendimento na prestação dos serviços.

Part Number	ANS	Descrição
1.1.CC.01.xxx.x.01	Nível 01	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em horário comercial.
1.1.CC.01.xxx.x.02	Nível 02	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em período comercial e integral.

Tabela 08: Tabela de Acordos de Nível de Serviço

### 10.2.1 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 01

Id	Nome	Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Regime de Tratamento	Percentual
RNS001	Tratamento de Incidentes Severidade Alta	2 horas	6 horas	COMERCIAL	
RNS002	Tratamento de Incidentes Severidade Média	2	12	COMERCIAL	
RNS003	Tratamento de Incidentes Severidade Baixa	2	24	COMERCIAL	
RNS004	Tratamento de Requisição de Serviço	2	-	COMERCIAL	
RNS008	Nível de Disponibilidade				99,00%
RNS009	Nível de Cumprimento do ANS				90,00%

Tabela 09: Tabela de Acordo de Nível de Serviço – Nível 01

### 10.2.2 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 02

Id	Nome	Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Regime de Tratamento	Percentual
RNS001	Tratamento de Incidentes Severidade Alta	2	8	INTEGRAL	
RNS002	Tratamento de Incidentes Severidade Média	2	16	INTEGRAL	
RNS003	Tratamento de Incidentes Severidade Baixa	2	24	COMERCIAL	
RNS004	Tratamento de Requisição de Serviço	2	-	COMERCIAL	
RNS008	Nível de Disponibilidade				99,00%
RNS009	Nível de Cumprimento do ANS				90,00%

Tabela 10: Tabela de Acordo de Nível de Serviço – Nível 02

A atuação da **CELEPAR** na operação e disponibilidade dos serviços, bem como no tratamento de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme apresentadas nos seguintes documentos:

Documentos: **CELEPAR – Acordo de Nível de Serviço**

## 11 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O uso destes serviços está condicionado à aceitação dos termos e das políticas associadas, definidas nos seguintes documentos:

- **Termo de Uso** – informa as regras que o usuário está sujeito ao utilizar o serviço.

Documento: **CELEPAR – Telefonia IP Celepar – Termo de Uso**

- **Política de Privacidade de Dados** – origina-se da responsabilidade de que os agentes de tratamento de dados sejam transparentes com o titular de dados pessoais e informem como as atividades de tratamento de tais dados atendem ao princípio da transparência, disposto no Art. 6º da LGPD.

Documento: **CELEPAR – Telefonia IP Celepar – Política de Privacidade de Dados**

O usuário deverá ler tais termos e políticas, certificar-se de havê-los entendido, concordar com todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e na Política de Privacidade, e se comprometer a cumpri-las. Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta sua livre, expressa e inequívoca concordância com relação ao conteúdo do Termo de Uso e da Política de Privacidade e estará legalmente vinculado a todas as condições aqui previstas.

Os documentos do Termo de Uso e da Política de Privacidade são disponibilizados também no sítio do serviço. A **CELEPAR** se reserva o direito de modificar no sítio do serviço, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do produto **Telefonia IP Celepar**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração e/ou atualização da Política de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos usuários no **CLIENTE**.

No caso de necessidade de esclarecimentos e atendimento a solicitações dos titulares dos dados, o encarregado de proteção de dados da **CELEPAR** pode ser contatado por meio do link [www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais](http://www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais) ou email [dpo@celepar.pr.gov.br](mailto:dpo@celepar.pr.gov.br)

# **Telefonia IP Celepar**

## **FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**

**2022**

## Sumário

<b>1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>4</b>
1.1 Características do Produto.....	4
1.1.1 Benefícios do Produto.....	5
1.2 Módulos do Produto.....	6
1.2.1 PABX Virtual CELEPAR.....	6
1.2.2 Aplicativo <i>Webcom Phone</i> .....	6
1.2.3 Central de Atendimento – <i>Call Center</i> .....	7
1.2.4 Unidade de Resposta Audível.....	8
<b>2 FORMA DE CONTRATAÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>3 ASSINATURA DO PRODUTO.....</b>	<b>10</b>
3.1 Descrição do Serviço.....	10
3.2 Condições para Prestação dos Serviços.....	11
3.3 Forma de Atendimento.....	12
3.4 Composição do Serviço.....	13
<b>4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO.....</b>	<b>15</b>
<b>5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>17</b>
5.1 Condições para Prestação do Serviço.....	18
5.2 Serviços não Contemplados na Implantação.....	18
5.3 Forma de Atendimento.....	18
<b>6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO.....</b>	<b>19</b>
6.1 Requisitos de Ambiente do Cliente.....	19
6.2 Tipos de Capacitação.....	19
6.2.1 Capacitação para Administração do Sistema.....	19
6.2.2 Capacitação para Telefonistas.....	20
6.2.3 Capacitação para Operadores e Supervisores de Central de Atendimento.....	20
<b>7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA.....</b>	<b>21</b>
7.1 Descrição do Serviço.....	21
7.2 Restrições da Consultoria Especializada.....	21
7.3 Forma de Atendimento.....	22
7.4 Registro da Ordem de Serviço.....	22
7.5 Controle da Execução dos Serviços.....	22
7.6 Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço.....	23
7.7 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço.....	23
7.8 Pedidos de Prorrogação de Prazos.....	23
7.9 Entregas e Processo de Aceitação.....	23
<b>8 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE.....</b>	<b>25</b>
<b>9 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR.....</b>	<b>26</b>
9.1 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS.....	26
<b>10 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....</b>	<b>27</b>
10.1 Suporte Técnico.....	27
10.1.1 Requisitos do Suporte Técnico – Tipo B.....	27
10.2 Acordo de Nível de Serviço.....	28
10.2.1 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 01.....	28
10.2.2 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 02.....	28
<b>11 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE.....</b>	<b>29</b>

Product Number:	1.1.CC.01	Versão: 1.0
Tipo do serviço:	SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)	
Nome do Produto:	Telefonia IP Celepar	

## 1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

O serviço de **Telefonia IP Celepar** consiste em uma solução baseada em *software* que opera no Data Center da **CELEPAR**, a qual permite aos seus usuários realizar chamadas telefônicas através da Rede Corporativa e da Internet, utilizando a tecnologia VoIP (*Voice over Internet Protocol*).

### 1.1 Características do Produto

Este serviço é composto por um PABX virtual integrado a um sistema de roteamento de chamadas que permite interligar diversos PABX entre si e a Rede Pública de Telefonia Comutada (RPTC). A comunicação com a RPTC é feita através de equipamentos tipo gateway conectados a troncos E1 ou troncos SIP fornecidos por uma empresa operadora de telefonia. A solução desenvolvida pela **CELEPAR** fornece as funções de um PABX tradicional e ainda compatível com os protocolos de sinalização SIP (*Session Initiation Protocol*). O gerenciamento telefônico é feito por meio de uma interface gráfica e toda a solução está em contínuo desenvolvimento com a adição de novos recursos e funcionalidades.

#### Telefonia – PABX Virtual

- PABX Virtual – Permite a conectividade com a Rede Pública de Telefonia, através interface com troncos E1/SIP para a realização de chamadas locais, de longa distância nacional e internacional e comunicações internas entre ramais utilizando a Rede Corporativa do Estado e a Internet. Também suporta as funcionalidades básicas de um PABX tradicional além de funcionalidades avançadas possíveis somente em um PABX IP;
- Ramal – Permite a ligação telefônica interna entre usuários e externa com a Rede Pública de Telefonia. Um ramal pode ser exclusivo para um usuário ou compartilhado entre vários usuários;
- Usuário – Toda pessoa com cadastro de acesso no sistema é considerada um usuário, independente da forma de acesso, se via ramal ou outra interface de comunicação;
- Telefonista – Interface web de atendimento telefônico que permite efetuar, receber e controlar chamadas entrantes, com visualização da lista de ramais, onde é exibido o status do ramal, o nome do usuário, o setor, o número e o tempo da chamada em andamento;
- Rotas de menor custo – a solução permite a configuração de diversas rotas entre o PABX e a RPTC para que sempre sejam utilizadas as rotas com a menor tarifa ou de acordo com outras regras predefinidas;
- Bilhetagem e tarifação – As chamadas serão bilhetadas e tarifadas de acordo com as tarifas cadastradas no sistema;

- Aplicativo Webcom Phone – A solução disponibiliza um aplicativo para telefone para navegador internet que possibilita a utilização pelos usuários do seu ramal do PABX via internet. O aplicativo opera somente para ramais exclusivos, não compartilhados.

### **Central de Atendimento – Call Center**

- Central de Atendimento (*Call Center*) – Possibilita a configuração e gerenciamento de filas de atendimento para chamadas telefônicas. Possui recursos para monitoramento e supervisão de atendentes e emissão de relatórios com métricas sobre o atendimento;
- Posição de Atendimento – Função adicional configurada no sistema que permite o atendimento as chamadas de uma fila de atendimento por usuários habilitados. Tal função é limitada a um número de acessos simultâneos.

### **Unidade de Resposta Audível – URA**

- URA (Receptiva) permite que ligações telefônicas sejam atendidas e que a interação seja feita pela discagem de números no telefone do chamador, acionando opções previamente definidas.

### **Características Gerais**

- Gestão Centralizada – As funcionalidades de configuração do sistema, disponíveis para o **CLIENTE**, são acessadas através da Internet, possibilitando configurar os recursos do serviço de **Telefonia IP Celepar**.

#### **1.1.1 Benefícios do Produto**

- Segurança nas ligações: confidencialidade, privacidade e autenticidade;
- Controle sobre os gastos com telefonia;
- Ramais podem ser usados em aparelhos telefônicos, computadores e smartphones;
- Independência de fabricantes de equipamentos de telefonia;
- Interoperabilidade: a arquitetura baseada em padrões abertos permite a comunicação com diversas soluções;
- Unificação da infraestrutura de dados e voz;
- Atualização constante de tecnologia através da atualização do software;
- Provisionamento automático dos telefones;
- Alta disponibilidade: proveniente da arquitetura do *cluster* de servidores virtuais;
- Mobilidade: o ramal poderá ser deslocado para qualquer local com acesso à rede.
- As chamadas telefônicas entre os clientes da solução são realizadas sem custo.
- Os equipamentos utilizados, como telefones e *gateways*, podem ser de quaisquer fabricantes desde que sejam compatíveis com o protocolo SIP.
- Módulo de bilhetagem com relatórios de tarifação nativo na solução.

- Todos os componentes da solução são monitorados pela **CELEPAR** em regime 24x7 permitindo que quaisquer problemas sejam detectados antes mesmo de apresentarem falhas na solução.

## 1.2 Módulos do Produto

O produto **Telefonia IP Celepar** é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- PABX Virtual **CELEPAR**;
- Aplicativo *Webcom Phone*;
- Central de Atendimento – *Call Center*;
- Unidade de Resposta Audível – URA.

### 1.2.1 PABX Virtual CELEPAR

Este módulo disponibiliza as seguintes funcionalidades básicas e avançadas de um PABX:

- Controle de permissão de chamadas por usuário;
- Configuração de tipos de ramal: Individual, Compartilhado, Público ou Fax;
- Provisionamento dos aparelhos telefônicos homologados, possibilitando que os mesmos possam ser configurados automaticamente;
- Cadeado eletrônico do dispositivo telefônico;
- Grupo chefe secretária;
- Grupo de Busca de Ramais;
- Painel de telefonista;
- Correio de voz para ramal individual;
- Categorização/Validação de Chamadas;
- Criação de grupo de captura de chamadas;
- Conta telefônica Detalhada;
- Sala de Audioconferência;
- Desvios de Chamada;
- Transferência;
- Lista Negra;
- Atendimento Digital.

### 1.2.2 Aplicativo *Webcom Phone*

O *Webcom Phone* é um software que oferece as funcionalidades de um telefone, mas com recursos multimídia. Projetado para ser simples e fácil de usar, é provisionado automaticamente nos navegadores internet (Google Chrome e Microsoft Edge) e compatível com Windows, Linux e Mac. Ao usuário autenticar-se o *Webcom Phone* carrega as configurações do seu ramal, evitando

a necessidade de configurações. O aplicativo *Webcom Phone* opera somente para ramais exclusivos, ou seja, um ramal compartilhado não permite o uso do *Webcom Phone*. O aplicativo oferece as seguintes características:

- Tem integração com o **PABX Virtual CELEPAR** possibilitando funcionalidades como a exibição da lista telefônica, transferência, chamada em espera, histórico de chamadas originadas, perdidas e recebidas;
- Acesso ao ramal telefônico de qualquer lugar através da Internet;
- Interface simples e fácil de usar;
- Áudio em alta definição;
- Comunicação feita através do *Webcom Phone* é criptografada.

### 1.2.3 Central de Atendimento – Call Center

O módulo de Central de Atendimento – *Call Center* permite a distribuição de chamadas em filas de atendimento de acordo com os critérios estabelecidos pela organização.

Na configuração da fila de atendimento são definidos os parâmetros desejados para o atendimento das ligações recebidas como: estratégias de alocação de chamadas entre os agentes; temporizadores, dentre eles o tempo máximo em fila; opções de gravação de chamadas; roteamentos alternativos quando a fila está cheia ou sem agentes; restrições de horário de atendimento da fila e cadastro categorias da chamada.

As ligações das filas de atendimento são direcionadas aos operadores disponíveis e atendidas pela interface do Painel de Agente. Através deste painel, o agente pode realizar operações de chamada como transferência e conferência, além de controlar sua disponibilidade e as pausas durante o expediente de trabalho. Todas as atividades do operador são registradas no Histórico deste painel.

O Painel do Supervisor permite o gerenciamento e monitoramento das filas de atendimento. Este recurso apresenta o nível de serviço das filas, quantidade de chamadas atendidas e abandonadas, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento. Também mostra o estado de cada agente, se está disponível, deslogado, em ligação, e permite ao supervisor consultar as atividades do dia, colocar em pausa e deslogar o agente. Diretamente pelo painel, o supervisor pode entrar, escutar ou sussurrar durante a ligação de determinado agente, facilidade geralmente utilizada durante a fase de treinamento do operador.

Os relatórios exclusivos do módulo de Central de Atendimento – *Call Center* oferecem informações para medir o desempenho dos agentes e gerenciar a qualidade das filas de atendimento, facilitando a tomada de decisão em ações de melhorias na Central de Atendimento. São alguns destes relatórios:

- Por Tabulação – identifica os principais tipos de solicitações de atendimento;
- Por agente – mede produtividade de cada agente;
- Por fila – calcula o nível de serviço da fila, considerando os tempos de atendimento, tempo de espera, chamadas atendidas e abandonadas;
- URA – estatísticas da URA, inclusive de navegação da árvore configurada;
- Pesquisa de Satisfação – resultado da pesquisa de satisfação ao final da ligação;
- Por Chamadas – atendidas, incluindo gravação; abandonadas; fora de horário;

- Atividades de login/logout e pausas dos agentes.

#### **1.2.4 Unidade de Resposta Audível**

A unidade de resposta audível (URA Receptiva) permite o atendimento automático das ligações telefônicas, cuja interação é feita pela discagem de números no telefone do chamador, acionando opções previamente definidas.

Este módulo permite os seguintes tipos de programação da URA:

- Menu de opções cuja seleção da opção de atendimento é feito pelo chamador;
- Transferência das chamadas para a área especializada;
- Apresentação de áudio para orientação do chamador;
- Arvore de navegação com múltiplos níveis e opções de interação com o usuário;

O serviço de URA opera com uma estrutura que tem como base no função de URA integrada ao PABX Virtual e os tipos de URAs configuradas. O tipo de URA é diferenciado pela quantidade de componentes de processamento habilitados na URA

- URA Tipo 1 – até 10 componentes
- URA Tipo 2 – de 11 até 30 componentes
- URA Tipo 3 – de 31 até 50 componentes

## 2 FORMA DE CONTRATAÇÃO

O produto **Telefonia IP Celepar** é disponibilizado através de licença de uso e volumes dos serviços contratados pelo **CLIENTE**, visando manter a operação dos serviços com qualidade, eficiência e previsibilidade. Cada serviço oferecido pelo produto possui uma unidade de medida de consumo para contabilizar seu faturamento. Na tabela a seguir são definidas as unidades de medidas de cada serviço a serem aplicadas na contabilização do faturamento da solução.

Serviço	Item	Unidade	Faturamento	Suporte	ANS	Part Number
<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b>	Pacote Básico – PABX Virtual	Licença de Uso	Mensal – Quantidade de Licenças	Tipo B	01	1.1.CC.01.001.B.01
					02	1.1.CC.01.001.B.02
	Pacote Intermediário – PABX Virtual com URA Receptiva	Licença de Uso	Mensal – Quantidade de Licenças	Tipo B	01	1.1.CC.01.002.B.01
					02	1.1.CC.01.002.B.02
	Pacote Avançado – PABX Virtual com URA Receptiva e Central de Atendimento	Licença de Uso	Mensal – Quantidade de Licenças	Tipo B	01	1.1.CC.01.003.B.01
					02	1.1.CC.01.003.B.02
<b>PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO</b>	Usuário de PABX Virtual	Usuário	Mensal – Quantidade dos Usuários Cadastrados	Tipo B	01	1.1.CC.01.101.B.01
					02	1.1.CC.01.101.B.02
	Tronco SIP para PABX Virtual	Tronco SIP	Mensal – Quantidade dos Troncos Habilitados	Tipo B	01	1.1.CC.01.102.B.01
					02	1.1.CC.01.102.B.02
	Posição de Atendimento para Central de Atendimento	Posição de Atendimento	Mensal – Quantidade de Posições de Atendimento	Tipo B	01	1.1.CC.01.103.B.01
					02	1.1.CC.01.103.B.02
	URA – Tipo 1	URA	Mensal – Quantidade de URAs	Tipo B	01	1.1.CC.01.104.B.01
					02	1.1.CC.01.104.B.02
	URA – Tipo 2	URA	Mensal – Quantidade de URAs	Tipo B	01	1.1.CC.01.105.B.01
					02	1.1.CC.01.105.B.02
	URA – Tipo 3	URA	Mensal – Quantidade de URAs	Tipo B	01	1.1.CC.01.106.B.01
					02	1.1.CC.01.106.B.02
<b>IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO</b>	Implantação	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.201.0.00
<b>CAPACITAÇÃO NO PRODUTO</b>	Capacitação para Administração do Sistema	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.301.0.00
	Capacitação para Telefonista	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.302.0.00
	Capacitação para Operador e Supervisor de Central de Atendimento	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.303.0.00
<b>CONSULTORIA ESPECIALIZADA</b>	Consultoria	Hora Técnica	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.401.0.00

Tabela 01: Tabela de Serviços do Produto

### 3 ASSINATURA DO PRODUTO

Part Number	1.1.CC.01.001.B.01	Pacote Básico	Suporte Tipo B	ANS Nível 01
	1.1.CC.01.002.B.01	Pacote Intermediário	Suporte Tipo B	ANS Nível 01
	1.1.CC.01.003.B.01	Pacote Avançado	Suporte Tipo B	ANS Nível 01
	1.1.CC.01.001.B.02	Pacote Básico	Suporte Tipo B	ANS Nível 02
	1.1.CC.01.002.B.02	Pacote Intermediário	Suporte Tipo B	ANS Nível 02
	1.1.CC.01.003.B.02	Pacote Avançado	Suporte Tipo B	ANS Nível 02
Nome do Serviço:	ASSINATURA DO PRODUTO			

#### 3.1 Descrição do Serviço

A assinatura do produto contempla a prestação dos serviços de suporte, sustentação e evolução do produto visando manter continuamente o produto ao cliente, executando atividades necessárias à utilização da solução de forma adequada em conformidade com características técnicas do produto, sendo estes serviços executados obedecendo aos níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a esses objetivos são contempladas as seguintes atividades:

- Disponibilidade do sistema e seus módulos na modalidade Software como Serviço (SaaS) hospedado no Data Center da **CELEPAR**;
- Gestão de requisições de suporte ao **ADMINISTRADOR LOCAL** designado pelo **CLIENTE** para esclarecimento de dúvidas ou solução de problemas relacionados às funcionalidades de operação do sistema quando não documentadas;
- Gestão de incidentes que afetam o funcionamento normal do produto, limitado ao escopo dos módulos e funcionalidades que compreendem o produto de acordo com o Tipo de Suporte e Acordo de Nível de Serviço contratado;
- Manutenção preventiva e corretiva nos módulos e subsistemas que compreendem o produto para evitar incidentes ou perda de seu desempenho aderente ao plano de manutenção do produto;
- Realização de atualizações tecnológicas nos componentes da arquitetura do produto, necessárias para manter o sistema operando corretamente no ambiente de operação;
- Manutenção das funcionalidades suportadas pelo produto quanto regulamentações legais obrigatórias aplicáveis no contexto do produto ofertado;
- Evolução do produto, de acordo plano do produto a critério da **CELEPAR**, sobre aspectos de novas funcionalidades, arquitetura e tecnologias que possam ser aplicadas para melhorar a eficiência do produto.

### 3.2 Condições para Prestação dos Serviços

O serviço de suporte, sustentação e evolução do produto está vinculado aos serviços de implantação e capacitação dos usuários no produto como pré-requisitos. As atividades previstas neste serviço visam manter as condições projetadas de operação do sistema, seja pelo trabalho de apoio aos usuários em eventuais dúvidas quanto à utilização do sistema, manutenções corretivas, preventivas e evolutivas, assim como a gestão das interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores para manter o funcionamento do produto.

Para a utilização do serviço **Telefonia IP Celepar** o **CLIENTE** deverá fornecer e manter localmente a infraestrutura e equipamentos que compreendem a rede interna de telecomunicações, conforme descrito a seguir:

- Infraestrutura de cabeamento: sistema de cabeamento de telecomunicações estruturado e certificado, atendendo, no mínimo, os requisitos de Categoria 5e;
- Infraestrutura elétrica: rede elétrica estabilizada, com fornecimento ininterrupto de energia (no-breaks) em cada armário de telecomunicações (racks) onde estão alojados os equipamentos ativos de rede e demais equipamentos integrantes da **Telefonia IP Celepar**;
- Entrada de telecomunicações: disponibilizar conexão física entre a entrada de telecomunicações e o local de instalação dos gateways de comunicação com a RPTC, quando houver conexões com a RPTC fora da **CELEPAR**.

As unidades do **CLIENTE** deverão possuir interconexão com a **CELEPAR**, através de link de dados, com capacidade adequada para a quantidade estimada de chamadas telefônicas e QoS (Quality of Service) garantido.

O recurso de sobrevivência local, em caso de falha na rede nas unidades do **CLIENTE**, só será ativado se os equipamentos envolvidos na solução (telefones e gateways) possuírem esta função e já estiverem homologados pela **CELEPAR**.

O **CLIENTE** deverá providenciar todo o hardware (*gateways*, aparelhos telefônicos, ATA, etc.) que compõem a **Telefonia IP Celepar**, incluindo suas respectivas garantias, manutenção e suporte técnico.

Para a interconexão com as Redes Públicas de Telefonia, o **CLIENTE** deverá fornecer *gateways* E1 ou SIP quando houver necessidade, bem como, o contrato de acesso com a operadora telefônica. Estes *gateways* poderão ser configurados pela **CELEPAR** ou pelo **CLIENTE** com o apoio da **CELEPAR**.

O **CLIENTE** deverá disponibilizar um serviço dedicado privativo ponto a ponto para comunicação de dados, com banda de pelo menos 10 (dez) Mbps simétricos, entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR**. Nas instalações da **CELEPAR**, esse serviço, obrigatoriamente, terá que ser disponibilizado através de terminação óptica não sendo permitido, sob hipótese alguma, o lançamento/instalação de cabos metálicos (par trançado, coaxial e similares) ou rádio digital. Sem esse serviço os seguintes recursos não estarão disponíveis na solução:

- Configuração e suporte;
- Monitoramento;
- Backup;

- Roteamento (rotas de menor custo);
- Tarifação.

Os telefones IP devem ser alimentados, preferencialmente, através de switch PoE, podendo na falta deste, serem alimentados com uma fonte ligada na tomada.

Quando for usado switch PoE é recomendado o uso de no-break no switch com capacidade para manter todos os telefones funcionando em caso de interrupção da energia elétrica.

Quando não for usado switch PoE é recomendado o uso de no-break para alimentação dos switches e tomadas dos telefones.

O **CLIENTE** deverá criar uma VLAN de voz, exclusiva para o tráfego da telefonia IP (VoIP).

O **CLIENTE** deverá fornecer os telefones IP conectados a um ponto de rede configurado com a VLAN de voz.

### 3.3 Forma de Atendimento

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a operar, monitorar, atuar sobre incidentes e efetuar as atividades de manutenção preventiva do sistema, tomando as medidas necessárias para manutenção da normalidade das operações. À medida da necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, solicitar o serviço de apoio à utilização do sistema ou relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade o que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de maneira a garantir o pleno funcionamento a **Telefonia IP Celepar** através da abertura de Solicitação de Serviço, pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do **Telefonia IP Celepar** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico.

O suporte ao usuário final deverá ser prestado pelo **CLIENTE** com o apoio das pessoas indicadas como administradores locais. Esse suporte consiste no atendimento de demandas de menor complexidade que ocorrem na rotina dos usuários e em todas as atividades de operação do serviço de telefonia, referentes a manutenção de ramais e usuários, dentre elas:

- Primeira verificação de problemas reportados pelos usuários;
- Diferenciar falhas de uso incorreto e orientar os usuários;
- Diferenciar falhas de restrição/limitação do sistema e orientar os usuários;
- Realizar procedimentos básicos na tratativa de falhas (*reset* do aparelho, verificação de configuração, etc.);
- Suporte aos usuários finais;
- Criação e alteração de usuários/ramais;
- Criação e alteração de centros de custos;
- Criação e alteração de grupos (captura, busca e chefe secretária);

- Instalação física de aparelhos telefônicos;
- Inclusão e exclusão de números telefônicos bloqueados.

Caso não seja possível prover a resolução do problema pelos administradores locais, estes acionarão o suporte da **CELEPAR**, para que possam ser verificadas as possíveis causas do problema e sua resolução.

O atendimento da **CELEPAR** será preferencialmente remoto e no caso da não resolução do problema, o atendimento poderá ser presencial. Neste caso, caberá às partes agendarem o dia e horário para atendimento.

Funções de acesso exclusivo da **CELEPAR**:

- Inclusão/alteração valores tarifários;
- Inclusão/alteração de troncos;
- Inclusão/alteração de rotas.

Os serviços referentes ao produto não classificados nos suportes técnicos previstos poderão ser solicitados como **Consultoria Especializada**, contudo somente poderão ser executados mediante requisições realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** no cliente, sendo necessário para isso a contratação de horas de Consultoria Especializada no produto conforme especificado no item 7 -CONSULTORIA ESPECIALIZADA.

### 3.4 Composição do Serviço

A prestação do serviço **Telefonia IP Celepar** contempla as seguintes atividades associadas a sua operação, suporte e sustentação:

- Administração e configuração para que a **Telefonia IP Celepar** esteja apta a operar plenamente, consiste entre outras atividades em: Configurações do PABX Virtual, Central de Atendimento, Unidade de Resposta Audível, Configurações de rotas, Configurações de troncos/linhas telefônicas e Inclusão/alteração de planos tarifários.
- Cópia de segurança dos bancos de dados, bancos de áudio, gravações de chamadas, correios de voz e configurações.
- Monitoramento remoto dos *gateways* SIP e servidores que compõem a **Telefonia IP Celepar**.
- Bilhetagem das chamadas com a disponibilização de relatórios, acessíveis pela interface web do sistema, com as tarifas calculadas com base nos contratos, com a rede pública de telefonia, fornecidos pelo **CLIENTE**.
- Integração dos *gateways* SIP e servidores que compõem a **Telefonia IP Celepar** do **CLIENTE** ao sistema de roteamento hospedado na **CELEPAR** para a configuração de rotas de menor custo ou de acordo com as regras definidas pelo **CLIENTE**.
- Manutenção preventiva e adaptativa através da implementação de novas configurações de segurança e atualizações nos aplicativos que compõem a **Telefonia IP Celepar**.
- Manutenção corretiva e evolutiva nos aplicativos que compõem a **Telefonia IP Celepar**.

A prestação do serviço **Telefonia IP Celepar** contempla recursos de infraestrutura e serviços técnicos especializados da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento da operação do produto no Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;
- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme antifumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;
- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall) para dificultar acessos indevidos;
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados Crackers, buscando restaurar os sistemas à configuração e conteúdo anteriores aos ataques;
- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Serviço de Backup que compreende a configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR**, definidos pela contratante;
- Ambiente computacional composto por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão: Servidores de Banco de Dados, Servidores de aplicação, Servidores de rede.

## 4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO

A utilização do produto **Telefonia IP Celepar** tem como base os três pacotes de serviços oferecidos, são eles:

### Pacote Básico: PABX Virtual

Pacote com o serviço básico de telefonia incluindo o módulo de **PABX Virtual e o Webcom Phone**. Para a configuração do serviço básico, será necessário adicionar ao pacote os seguintes itens:

- Quantidade necessária de **Usuários**;
- Quantidade de **Troncos SIP**.

Item	ANS – Nível 01	ANS – Nível 02
Pacote Básico	1.1.CC.01.001.B.01	1.1.CC.01.001.B.02
Usuário	1.1.CC.01.101.B.01	1.1.CC.01.101.B.02
Tronco SIP	1.1.CC.01.102.B.01	1.1.CC.01.102.B.02

Tabela 02: Tabela de Serviços do Pacote Básico

### Pacote Intermediário: Básico + URA Receptiva

Nesta opção tem-se o serviço de **URA Receptiva** como adicional ao serviço básico de telefonia. Para a configuração do serviço intermediário, será necessário adicionar ao pacote os seguintes itens:

- Quantidade necessária de **Usuários**;
- Quantidade de **Troncos SIP**;
- Quantidade de **URAs**, para cada tipo.

Item	ANS – Nível 01	ANS – Nível 02
Pacote Intermediário	1.1.CC.01.001.B.01	1.1.CC.01.001.B.02
Usuário	1.1.CC.01.101.B.01	1.1.CC.01.101.B.02
Tronco SIP	1.1.CC.01.102.B.01	1.1.CC.01.102.B.02
URA – Tipo 1	1.1.CC.01.104.B.01	1.1.CC.01.104.B.02
URA – Tipo 2	1.1.CC.01.105.B.01	1.1.CC.01.105.B.02
URA – Tipo 3	1.1.CC.01.106.B.01	1.1.CC.01.106.B.02

Tabela 03: Tabela de Serviços do Pacote Intermediário

### Pacote Avançado: Intermediário + Central de Atendimento

Nesta opção tem-se o serviço completo de **Telefonia IP Celepar**. Para a configuração do serviço avançado, será necessário adicionar ao pacote os seguintes itens:

- Quantidade necessária de **Usuários**;
- Quantidade de **Troncos SIP**;
- Quantidade de **URAs**, para cada tipo;
- Quantidade de **Posições para Central de Atendimento**.

**FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**  
**Telefonia IP Celepar**

Item	ANS – Nível 01	ANS – Nível 02
Pacote Avançado	1.1.CC.01.001.B.01	1.1.CC.01.001.B.02
Usuário	1.1.CC.01.101.B.01	1.1.CC.01.101.B.02
Tronco SIP	1.1.CC.01.102.B.01	1.1.CC.01.102.B.02
URA – Tipo 1	1.1.CC.01.104.B.01	1.1.CC.01.104.B.02
URA – Tipo 2	1.1.CC.01.105.B.01	1.1.CC.01.105.B.02
URA – Tipo 3	1.1.CC.01.106.B.01	1.1.CC.01.106.B.02
Posição para Central de Atendimento	1.1.CC.01.103.B.01	1.1.CC.01.103.B.02

**Tabela 04: Tabela de Serviços do Pacote Avançado**

Adicionalmente aos pacotes que se referem a utilização continuada do produto, são oferecidos os seguintes serviços sob demanda:

Item	Part Number
Implantação do Produto	1.1.CC.01.201.0.00
Capacitação para Administração do Sistema	1.1.CC.01.301.0.00
Capacitação para Telefonista	1.1.CC.01.302.0.00
Capacitação para Operador e Supervisor de Central de Atendimento	1.1.CC.01.303.0.00
Consultoria Especializada	1.1.CC.01.104.0.00

**Tabela 05: Tabela de Serviços sob Demanda**

## 5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Part Number	1.1.CC.01.201.0.00
Nome do Serviço:	IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Para a implantação da solução, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CLIENTE**, o **Plano de Implantação** levando em conta a disponibilidade das equipes e considerando que os serviços serão executados remotamente.

Em até **5 (cinco)** dias úteis após a assinatura do contrato, o **CLIENTE** deverá indicar os **Representantes Técnicos** designando as competências de cada representante de acordo com seu quadro organizacional, para assumirem as decisões e condução das atividades por parte do **CLIENTE**, para que se dê início à elaboração do **Plano de Implantação**. O prazo para a elaboração do **Plano de Implantação** é estimado em **10 (dez)** dias úteis.

A elaboração do **Plano de Implantação** contempla no mínimo as seguintes atividades:

- Reuniões de planejamento;
- Atribuições da **CELEPAR** e do **CLIENTE**.
- Definição e detalhamento das etapas de implantação com as seguintes fases:
  - Formalização dos **Representantes** do **CLIENTE**.
  - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do **CLIENTE**;
  - Elaboração da configuração da **Telefonia IP Celepar**, contendo a descrição da arquitetura e o plano de migração;
  - Fornecimento de especificação técnica da solução para apoio na aquisição dos equipamentos, se houver necessidade;
  - Homologação dos equipamentos constantes no plano de implantação no ambiente da **CELEPAR** antes da ativação do sistema, se houver necessidade;
  - Configuração inicial de todos os elementos que compõem **Telefonia IP Celepar**, de acordo com o previsto no plano;
  - Homologação da configuração dos ambientes do sistema pelo **CLIENTE**;
  - Início de Operação do produto **Telefonia IP Celepar**.

As reuniões de planejamento da implantação serão realizadas presencialmente na sede da Celepar, em Curitiba, ou no formato remoto através de conferência via Internet. Os demais **serviços de implantação serão prestados remotamente**, pela equipe da **CELEPAR** a partir da sede em Curitiba.

## 5.1 Condições para Prestação do Serviço

Para o acesso ao serviço, é necessário a utilização de computadores, infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como serviço de comunicação de dados, devidamente dimensionados, com acesso à Internet. O serviço será disponibilizado através de servidores localizado no Data Center da **CELEPAR**.

## 5.2 Serviços não Contemplados na Implantação

No produto **Telefonia IP Celepar** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do produto **Telefonia IP Celepar** com outros sistemas do **CLIENTE**;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos e unidades envolvidos no processo de uso da solução, exceto orientações derivadas da consultoria especializada para o cliente especificada no item 7 -**CONSULTORIA ESPECIALIZADA** contratada por demanda;
- Customização para adequar funcionalidades às necessidades específicas ou interesses exclusivos para o **CLIENTE**;
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte da solução;
- Disponibilização de equipamento para uso dos serviços em ambiente local do cliente;
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema para o **CLIENTE**;
- Contratação de Operadoras de Telefonia, fornecimento de canais de telefonia (Troncos SIP/E1) e links de comunicação de dados para acesso ao sistema.

## 5.3 Forma de Atendimento

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de maneira a garantir a correta implantação da **Telefonia IP Celepar** através da abertura de Solicitação de Serviço, pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do **Telefonia IP Celepar** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a execução das atividades previstas no **Plano de Implantação**.

## 6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO

<b>Part Number</b>	<b>1.1.CC.01.301.0.00</b>	<b>Capacitação para Administração do Sistema</b>
	<b>1.1.CC.01.302.0.00</b>	<b>Capacitação para Telefonista</b>
	<b>1.1.CC.01.303.0.00</b>	<b>Capacitação para Operador e Supervisor de Central de Atendimento</b>
<b>Nome do Serviço:</b>	<b>CAPACITAÇÃO NO PRODUTO</b>	

A **CELEPAR** promoverá capacitação técnica e prática para a equipe designada pelo **CLIENTE** com o objetivo de formar os técnicos com conhecimentos específicos de configuração e administração do sistema, telefonistas, operadores e supervisores de Central de Atendimento. A capacitação é oferecida em turmas fechadas para até **15 (quinze)** pessoas na cidade de Curitiba, em local a ser fornecido pelo **CLIENTE**, em comum acordo com a **CELEPAR**.

No caso de eventual necessidade de grupo com maior capacidade deverá ser negociada entre **CLIENTE** e **CELEPAR**, contudo poderão ser formadas novas turmas para capacitação por demanda do cliente.

### 6.1 Requisitos de Ambiente do Cliente

- Recomendamos acesso à internet com velocidade mínima de 10 Mbps;
- Sugerimos **estações de trabalho** como computadores ou notebooks para uso pela turma e um instrutor remoto com configuração mínima compatível com um Intel Core i3 e 4GB de RAM;
- Projetor ou outro recurso de vídeo adequado para acesso à videoconferência;
- Recomendamos equipamento para videoconferência com câmera, alto-falantes, microfone e computador que possibilitem receber capacitação por conferência remota;
- Infraestrutura elétrica e lógica compatíveis com os demais itens;
- Disponer de um técnico operacional no ambiente do **CLIENTE** a fim de garantir o correto funcionamento dos equipamentos durante a capacitação.

### 6.2 Tipos de Capacitação

#### 6.2.1 Capacitação para Administração do Sistema

Essa capacitação tem como objetivo preparar Administradores do Sistema no **CLIENTE** e contempla o seguinte conteúdo programático:

- Apresentação da Interface de Administração;
- Configuração de Usuários;
- Criação de Grupos: captura de chamadas; busca de ramais; chefe-secretaria;
- Configuração de Desvio de chamadas;

- Relatórios: conta telefônica;
- Configuração de Centros de Custos;
- Configuração de Lista de Bloqueios;
- Configuração de Banco de Áudio: música de espera;
- Configuração de Atendimento Digital.

### **6.2.2 Capacitação para Telefonistas**

Essa capacitação tem como objetivo preparar pessoas para atuar na função de Telefonista no CLIENTE e contempla o seguinte conteúdo programático:

Painel de telefonistas: Lista de Usuários; Receber as chamadas; Tempo de espera; Transferir; Desligar; Colocar em Espera; Retenção de Chamadas; Serviço Noturno; Realizar Chamadas; Visualização em tempo real do status dos ramais.

### **6.2.3 Capacitação para Operadores e Supervisores de Central de Atendimento**

Essa capacitação tem como objetivo preparar pessoas para atuar na função de operadores e supervisores da Central de Atendimento no CLIENTE e contempla o seguinte conteúdo programático:

- Conceitos de Call Center;
- Administração de filas de atendimento;
- Administração de Posição de Atendimento;
- Banco de áudio: Anúncio de Fila, Música de Espera;
- Painel de supervisão;
- Painel do agente;
- Relatórios de atendimento e desempenho.

## 7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA

Part Number	1.1.CC.01.401.0.00
Nome do Serviço:	CONSULTORIA ESPECIALIZADA

### 7.1 Descrição do Serviço

Os serviços de consultoria especializada visam o apoio para a **CLIENTE** nas demandas específicas relacionadas as regras de negócio, adequações técnicas no sistema e avaliação do processo de uso do produto. Estão previstos os seguintes serviços de consultoria especializada que poderão ser contratados por demanda:

- Homologação de Equipamentos: avaliação e homologação de modelos novos de equipamentos a serem integrados no serviço de telefonia;
- Avaliação de Integração – Avaliação da viabilidade e implementação de interface de aplicação que permite que diversos sistemas possam utilizar os recursos disponíveis no sistema de PABX Virtual;
- Implantação de rotas de menor custo – configuração de rotas entre o PABX Virtual e a RPTC para que sejam utilizadas as rotas com a menor tarifa ou de acordo com outras regras predefinidas;
- Elaboração de projetos de expansão da **Telefonia IP CELEPAR** após a fase de implantação;
- Criação de URA complexa acima 50 elementos.

### 7.2 Restrições da Consultoria Especializada

A prestação do serviço de consultoria se limitará a dúvidas do processo do negócio e sustentação do sistema e não contempla dúvidas relativas a atividades de operação, replicação da implantação ou capacitação.

O serviço será prestado remotamente, a partir da equipe da **CELEPAR** em Curitiba. As demandas e solicitações somente poderão ser realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE** e através portal de atendimento disponibilizado pela **CELEPAR**.

A quantidade de horas de consultoria que ultrapassarem o limite acordado entre as partes será cobrada separadamente.

A prestação do serviço de Consultoria estará sujeita à disponibilidade de Equipe **CELEPAR**.

### 7.3 Forma de Atendimento

O **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE** encaminhará para a **CELEPAR** as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de **Ordem de Serviço**, descrevendo o escopo do serviço. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados.

Os serviços de consultoria especializada serão executados em horário comercial, das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados).

### 7.4 Registro da Ordem de Serviço

A prestação dos serviços previstos se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**. Para um cenário de múltiplas demandas de melhoria de um ou mais módulos do sistema, a Ordem de Serviço poderá agrupar este conjunto de demandas.

Com base no detalhamento registrado na Ordem de Serviço, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Execução de Serviços** que incluirá os itens abaixo, conforme pertinência da demanda e acordo prévio com o **CLIENTE**:

- O detalhamento do escopo do serviço;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação estimada dos marcos de entrega;
- O esforço, previsto em horas, e correspondente valor para as atividades referentes ao Desenvolvimento de Requisitos Negociais, quando aplicáveis;
- Forma e modelo de aceitação dos produtos e serviços;
- A estimativa preliminar de esforço e valor para as atividades de implantação, quando aplicáveis;
- A alteração estimada do valor para operação do sistema, caso este venha a ser processado no Data Center da **CELEPAR**, quando aplicável.

Ao aprovar a Proposta de Execução de Serviços, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução das demandas. O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da **Ordem de Serviço**. Neste caso, se houver interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

### 7.5 Controle da Execução dos Serviços

A cada entrega realizada, o planejamento acordado deverá ser revisado pelas partes e ajustado em função da realidade de evolução dos trabalhos. Qualquer revisão deverá ser anexada à respectiva Ordem de Serviço registrada pelo **CLIENTE**, o qual deverá efetuar sua aprovação ou rejeição formal.

Na conclusão dos serviços, será feita nova medição da quantidade de horas efetivamente gastas, e recalculado o valor referente aos serviços realizados.

## 7.6 Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa **Ordem de Serviço** e, havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CLIENTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade das demandas e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo, seja de natureza funcional ou de aspectos de qualidade da solução, incluídas questões de natureza tecnológica e que sejam propostas pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para a demanda.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, o planejamento será atualizado, representando uma nova condição de execução dos serviços demandados.

Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na **Ordem de Serviço**.

## 7.7 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado nas **Propostas de Execução de Serviços**, estabelecendo novas condições de execução dos serviços demandados, o que pode inclusive afetar o custo remanescente, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

## 7.8 Pedidos de Prorrogação de Prazos

Ao longo da execução, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanejar os prazos de entregas dos artefatos ou serviços previstos. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento.

## 7.9 Entregas e Processo de Aceitação

Os produtos e serviços a serem entregues ao longo da execução de uma demanda serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços**. O rito de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os produtos desenvolvidos em cada entrega, acordados no planejamento serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada entrega, o **CLIENTE** terá um prazo de até 10 (dez) dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**,

os produtos entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Aceite Definitivo** é emitido;

- Caso o **CLIENTE** entenda que os produtos entregues não estejam em conformidade com o estabelecido poderá rejeitar os produtos, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;
- Para as entregas aceitas será emitido **Termo de Aceite Definitivo** para o conjunto de entregáveis previstos no planejamento permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;
- Para os produtos rejeitados, a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus para o **CLIENTE**. Após as correções dos produtos, a **CELEPAR** devolverá ao **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto no planejamento. Caso o produto seja rejeitado em função de mudanças de escopo ou de problemas na definição de requisitos por parte do **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item **7.6 - Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço**;
- Os períodos de avaliação de produtos entregues não se configuram como de interrupção da execução dos serviços demandados, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação pelo **CLIENTE**, salvo em situações que demandem que o produto entregue devido à criticidade, possa impactar na disponibilização de novas entregas para homologação até que a anterior seja concluída.

## 8 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Contratar junto as Operadoras de Telefonia os serviços da Rede Pública de Telefonia Comutada para conexão com a **Telefonia IP Celepar**.

Disponibilizar ambiente adequado para instalação e fornecer todos os equipamentos de uso local (*switches, roteadores, gateways*, aparelhos telefônicos, fones e microfones, headsets, etc.) que necessários para operação da **Telefonia IP Celepar**, incluindo suas respectivas garantias, manutenção e suporte técnico.

A instalação física dos equipamentos locais que compõem a **Telefonia IP Celepar** na rede de dados do **CLIENTE** é de sua inteira responsabilidade, com orientações da **CELEPAR**.

O **CLIENTE** é responsável pela configuração dos equipamentos de rede local, tais como: *switches, roteadores, etc...*

Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure as funcionalidades para as quais foi homologado.

O endereçamento de rede e o endereço de provisionamento dos telefones IP devem ser fornecidos pelo **CLIENTE** através de DHCP.

O **CLIENTE** não poderá instalar equipamentos ou sistemas no ambiente da **Telefonia IP Celepar** que não atendam as características técnicas especificadas pela **CELEPAR**, sem o seu prévio consentimento.

O **CLIENTE** deverá fornecer, em forma digital, todas as informações solicitadas pela **CELEPAR** para a execução dos serviços de instalação e configuração da **Telefonia IP Celepar**, incluindo lista de usuários e informações de sua estrutura organizacional (centros de custos).

Designar um **Gestor e/ou Administrador do Telefonia IP Celepar** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico;

O **CLIENTE**, somente através do seu **Gestor e/ou Administrador**, deve formalizar as solicitações ou requisições, via **Portal de Serviços**, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico;

O **CLIENTE**, após a implantação e o treinamento, deve fornecer o suporte de Nível 1 para os usuários do sistema. No suporte de Nível 1 estão incluídos, tipicamente, as seguintes tarefas:

- Realizar treinamento dos usuários finais do serviço.
- Suporte técnico aos usuários finais do serviço.

O **CLIENTE** deverá acionar as operadoras de telecomunicações em caso de problemas de acesso aos serviços de telecomunicações contratados de sua responsabilidade.

## 9 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A instalação e configuração inicial do sistema PABX Virtual, Central de Atendimento e Unidade de Resposta Audível é de responsabilidade da **CELEPAR**, bem como a configuração inicial dos equipamentos que fazem interconexão com as Redes Públicas de Telefonia.

A administração central da **Telefonia IP Celepar** é de responsabilidade da **CELEPAR**, sendo vedada à intervenção de terceiros não autorizados, inclusive do **CLIENTE**.

Sujeitar-se à fiscalização do **CLIENTE** quanto ao acompanhamento do cumprimento das obrigações pactuadas, prestando-lhe todos os esclarecimentos solicitados, bem como atendendo às reclamações consideradas procedentes.

A **CELEPAR** é responsável em fornecer os serviços de sua responsabilidade com os recursos computacionais necessários e nas condições de prestação estabelecidas.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de Nível 2 para o **Gestor e/ou Administrador** por parte do **CLIENTE**. No suporte técnico de Nível 2 são incluídos o esclarecimento e orientações de regras de negócio e processos suportados pelo **Telefonia IP Celepar** bem como, a verificação de possíveis problemas em relação ao mal funcionamento ou instabilidades de operação.

A **CELEPAR** deverá informar ao **CLIENTE**, com antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção que possam causar prejuízo para a operação dos serviços. Somente serão informadas as manutenções que interfiram no funcionamento dos serviços, ficando dispensado o envio prévio de informação sobre interrupções para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção de serviços acessórios que não causem prejuízo para a operação dos serviços. As interrupções que causem prejuízo na operação dos serviços e sejam necessárias para a manutenção do sistema serão realizadas em datas a serem negociadas previamente.

### 9.1 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Os seguintes itens ou atividades não estão contemplados nesta solução:

- A capacitação técnica de usuários finais do **CLIENTE**.
- Integração da **Telefonia IP Celepar** com sistemas do **CLIENTE**.
- Eventuais alterações no sistema PABX Virtual para atender necessidades ou interesses exclusivos do **CLIENTE**.
- Suporte presencial no domicílio do **CLIENTE**, configuração, intervenção ou manutenção nos computadores dos usuários, suporte a sistemas operacionais e aplicativos não desenvolvidos pela **CELEPAR**.
- Sistemas de quaisquer para cadastro de atendimentos da Central de Atendimento (*Callcenter*).
- Configuração dos ativos de rede do **CLIENTE**.

## 10 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O uso do produto **Telefonia IP Celepar** está condicionado à aceitação dos termos e definições para o suporte técnico e para o acordo de nível de serviço.

### 10.1 Suporte Técnico

Os serviços de suporte técnico serão prestados conforme demanda do **CLIENTE** de acordo com as opções a seguir:

Part Number	Suporte Técnico	Descrição
1.1.CC.01.xxx.B.xx	Tipo B	Suporte que compreende o tratamento restrito à incidentes e requisições que afetam a disponibilidade funcional do sistema.

Tabela 06: Tabela de Suporte Técnico

#### 10.1.1 Requisitos do Suporte Técnico – Tipo B

Id	Atividades	Canais de Atendimento para Suporte Técnico			
		Portal de Serviços	Telefone DDD41	e-Mail	Gestor de Relacionamento
RSU001	Registro de Incidente pelo <b>USUÁRIO</b>	X			
RSU002	Registro de requisição pelo <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b>	X			
RSU003	Notificação ao <b>USUÁRIO</b> dos encaminhamentos de incidentes e requisições	X		X	
RSU006	Apoio ao <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> nas funcionalidades do produto	X	X	X	
RSU008	Disponibilização ao <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> de Relatório de Incidentes e Requisições	X			
RSU010	Habilitação de <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> do produto para o cliente	X			X
RSU011	Registro de Incidente pelo <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b>	X	X		
RSU012	Orientação ao <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> sobre configurações mínimas para o funcionamento do produto no ambiente do cliente	X	X		

Tabela 07: Tabela de Serviços de Suporte Técnico – Tipo B

Os serviços de suporte técnico são executados mediante registro das solicitações pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** no **CLIENTE**. A atuação da **CELEPAR** no suporte técnico aos serviços, obedecerá aos requisitos e será prestado pelos canais de atendimento conforme definições apresentadas nos seguintes documentos:

Documento: **CELEPAR – Suporte Técnico**

## 10.2 Acordo de Nível de Serviço

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece a disponibilidade do serviço, tempo de resposta e solução para tratamento de incidentes e requisições, bem como o horário de atendimento na prestação dos serviços.

Part Number	ANS	Descrição
1.1.CC.01.xxx.x.01	Nível 01	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em horário comercial.
1.1.CC.01.xxx.x.02	Nível 02	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em período comercial e integral.

Tabela 08: Tabela de Acordos de Nível de Serviço

### 10.2.1 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 01

Id	Nome	Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Regime de Tratamento	Percentual
RNS001	Tratamento de Incidentes Severidade Alta	2 horas	6 horas	COMERCIAL	
RNS002	Tratamento de Incidentes Severidade Média	2	12	COMERCIAL	
RNS003	Tratamento de Incidentes Severidade Baixa	2	24	COMERCIAL	
RNS004	Tratamento de Requisição de Serviço	2	-	COMERCIAL	
RNS008	Nível de Disponibilidade				99,00%
RNS009	Nível de Cumprimento do ANS				90,00%

Tabela 09: Tabela de Acordo de Nível de Serviço – Nível 01

### 10.2.2 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 02

Id	Nome	Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Regime de Tratamento	Percentual
RNS001	Tratamento de Incidentes Severidade Alta	2	8	INTEGRAL	
RNS002	Tratamento de Incidentes Severidade Média	2	16	INTEGRAL	
RNS003	Tratamento de Incidentes Severidade Baixa	2	24	COMERCIAL	
RNS004	Tratamento de Requisição de Serviço	2	-	COMERCIAL	
RNS008	Nível de Disponibilidade				99,00%
RNS009	Nível de Cumprimento do ANS				90,00%

Tabela 10: Tabela de Acordo de Nível de Serviço – Nível 02

A atuação da **CELEPAR** na operação e disponibilidade dos serviços, bem como no tratamento de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme apresentadas nos seguintes documentos:

Documentos: **CELEPAR – Acordo de Nível de Serviço**

## 11 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O uso destes serviços está condicionado à aceitação dos termos e das políticas associadas, definidas nos seguintes documentos:

- **Termo de Uso** – informa as regras que o usuário está sujeito ao utilizar o serviço.

Documento: **CELEPAR – Telefonia IP Celepar – Termo de Uso**

- **Política de Privacidade de Dados** – origina-se da responsabilidade de que os agentes de tratamento de dados sejam transparentes com o titular de dados pessoais e informem como as atividades de tratamento de tais dados atendem ao princípio da transparência, disposto no Art. 6º da LGPD.

Documento: **CELEPAR – Telefonia IP Celepar – Política de Privacidade de Dados**

O usuário deverá ler tais termos e políticas, certificar-se de havê-los entendido, concordar com todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e na Política de Privacidade, e se comprometer a cumpri-las. Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta sua livre, expressa e inequívoca concordância com relação ao conteúdo do Termo de Uso e da Política de Privacidade e estará legalmente vinculado a todas as condições aqui previstas.

Os documentos do Termo de Uso e da Política de Privacidade são disponibilizados também no sítio do serviço. A **CELEPAR** se reserva o direito de modificar no sítio do serviço, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do produto **Telefonia IP Celepar**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração e/ou atualização da Política de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos usuários no **CLIENTE**.

No caso de necessidade de esclarecimentos e atendimento a solicitações dos titulares dos dados, o encarregado de proteção de dados da **CELEPAR** pode ser contatado por meio do link [www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais](http://www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais) ou email [dpo@celepar.pr.gov.br](mailto:dpo@celepar.pr.gov.br)

# **Telefonia IP Celepar**

## **FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**

**2022**

## Sumário

<b>1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>4</b>
1.1 Características do Produto.....	4
1.1.1 Benefícios do Produto.....	5
1.2 Módulos do Produto.....	6
1.2.1 PABX Virtual CELEPAR.....	6
1.2.2 Aplicativo <i>Webcom Phone</i> .....	6
1.2.3 Central de Atendimento – <i>Call Center</i> .....	7
1.2.4 Unidade de Resposta Audível.....	8
<b>2 FORMA DE CONTRATAÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>3 ASSINATURA DO PRODUTO.....</b>	<b>10</b>
3.1 Descrição do Serviço.....	10
3.2 Condições para Prestação dos Serviços.....	11
3.3 Forma de Atendimento.....	12
3.4 Composição do Serviço.....	13
<b>4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO.....</b>	<b>15</b>
<b>5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>17</b>
5.1 Condições para Prestação do Serviço.....	18
5.2 Serviços não Contemplados na Implantação.....	18
5.3 Forma de Atendimento.....	18
<b>6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO.....</b>	<b>19</b>
6.1 Requisitos de Ambiente do Cliente.....	19
6.2 Tipos de Capacitação.....	19
6.2.1 Capacitação para Administração do Sistema.....	19
6.2.2 Capacitação para Telefonistas.....	20
6.2.3 Capacitação para Operadores e Supervisores de Central de Atendimento.....	20
<b>7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA.....</b>	<b>21</b>
7.1 Descrição do Serviço.....	21
7.2 Restrições da Consultoria Especializada.....	21
7.3 Forma de Atendimento.....	22
7.4 Registro da Ordem de Serviço.....	22
7.5 Controle da Execução dos Serviços.....	22
7.6 Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço.....	23
7.7 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço.....	23
7.8 Pedidos de Prorrogação de Prazos.....	23
7.9 Entregas e Processo de Aceitação.....	23
<b>8 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE.....</b>	<b>25</b>
<b>9 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR.....</b>	<b>26</b>
9.1 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS.....	26
<b>10 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....</b>	<b>27</b>
10.1 Suporte Técnico.....	27
10.1.1 Requisitos do Suporte Técnico – Tipo B.....	27
10.2 Acordo de Nível de Serviço.....	28
10.2.1 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 01.....	28
10.2.2 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 02.....	28
<b>11 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE.....</b>	<b>29</b>

Product Number:	1.1.CC.01	Versão: 1.0
Tipo do serviço:	SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)	
Nome do Produto:	Telefonia IP Celepar	

## 1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

O serviço de **Telefonia IP Celepar** consiste em uma solução baseada em *software* que opera no Data Center da **CELEPAR**, a qual permite aos seus usuários realizar chamadas telefônicas através da Rede Corporativa e da Internet, utilizando a tecnologia VoIP (*Voice over Internet Protocol*).

### 1.1 Características do Produto

Este serviço é composto por um PABX virtual integrado a um sistema de roteamento de chamadas que permite interligar diversos PABX entre si e a Rede Pública de Telefonia Comutada (RPTC). A comunicação com a RPTC é feita através de equipamentos tipo gateway conectados a troncos E1 ou troncos SIP fornecidos por uma empresa operadora de telefonia. A solução desenvolvida pela **CELEPAR** fornece as funções de um PABX tradicional e ainda compatível com os protocolos de sinalização SIP (*Session Initiation Protocol*). O gerenciamento telefônico é feito por meio de uma interface gráfica e toda a solução está em contínuo desenvolvimento com a adição de novos recursos e funcionalidades.

#### Telefonia – PABX Virtual

- PABX Virtual – Permite a conectividade com a Rede Pública de Telefonia, através interface com troncos E1/SIP para a realização de chamadas locais, de longa distância nacional e internacional e comunicações internas entre ramais utilizando a Rede Corporativa do Estado e a Internet. Também suporta as funcionalidades básicas de um PABX tradicional além de funcionalidades avançadas possíveis somente em um PABX IP;
- Ramal – Permite a ligação telefônica interna entre usuários e externa com a Rede Pública de Telefonia. Um ramal pode ser exclusivo para um usuário ou compartilhado entre vários usuários;
- Usuário – Toda pessoa com cadastro de acesso no sistema é considerada um usuário, independente da forma de acesso, se via ramal ou outra interface de comunicação;
- Telefonista – Interface web de atendimento telefônico que permite efetuar, receber e controlar chamadas entrantes, com visualização da lista de ramais, onde é exibido o status do ramal, o nome do usuário, o setor, o número e o tempo da chamada em andamento;
- Rotas de menor custo – a solução permite a configuração de diversas rotas entre o PABX e a RPTC para que sempre sejam utilizadas as rotas com a menor tarifa ou de acordo com outras regras predefinidas;
- Bilhetagem e tarifação – As chamadas serão bilhetadas e tarifadas de acordo com as tarifas cadastradas no sistema;

- Aplicativo Webcom Phone – A solução disponibiliza um aplicativo para telefone para navegador internet que possibilita a utilização pelos usuários do seu ramal do PABX via internet. O aplicativo opera somente para ramais exclusivos, não compartilhados.

### **Central de Atendimento – Call Center**

- Central de Atendimento (*Call Center*) – Possibilita a configuração e gerenciamento de filas de atendimento para chamadas telefônicas. Possui recursos para monitoramento e supervisão de atendentes e emissão de relatórios com métricas sobre o atendimento;
- Posição de Atendimento – Função adicional configurada no sistema que permite o atendimento as chamadas de uma fila de atendimento por usuários habilitados. Tal função é limitada a um número de acessos simultâneos.

### **Unidade de Resposta Audível – URA**

- URA (Receptiva) permite que ligações telefônicas sejam atendidas e que a interação seja feita pela discagem de números no telefone do chamador, acionando opções previamente definidas.

### **Características Gerais**

- Gestão Centralizada – As funcionalidades de configuração do sistema, disponíveis para o **CLIENTE**, são acessadas através da Internet, possibilitando configurar os recursos do serviço de **Telefonia IP Celepar**.

#### **1.1.1 Benefícios do Produto**

- Segurança nas ligações: confidencialidade, privacidade e autenticidade;
- Controle sobre os gastos com telefonia;
- Ramais podem ser usados em aparelhos telefônicos, computadores e smartphones;
- Independência de fabricantes de equipamentos de telefonia;
- Interoperabilidade: a arquitetura baseada em padrões abertos permite a comunicação com diversas soluções;
- Unificação da infraestrutura de dados e voz;
- Atualização constante de tecnologia através da atualização do software;
- Provisionamento automático dos telefones;
- Alta disponibilidade: proveniente da arquitetura do *cluster* de servidores virtuais;
- Mobilidade: o ramal poderá ser deslocado para qualquer local com acesso à rede.
- As chamadas telefônicas entre os clientes da solução são realizadas sem custo.
- Os equipamentos utilizados, como telefones e *gateways*, podem ser de quaisquer fabricantes desde que sejam compatíveis com o protocolo SIP.
- Módulo de bilhetagem com relatórios de tarifação nativo na solução.

- Todos os componentes da solução são monitorados pela **CELEPAR** em regime 24x7 permitindo que quaisquer problemas sejam detectados antes mesmo de apresentarem falhas na solução.

## 1.2 Módulos do Produto

O produto **Telefonia IP Celepar** é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- PABX Virtual **CELEPAR**;
- Aplicativo *Webcom Phone*;
- Central de Atendimento – *Call Center*;
- Unidade de Resposta Audível – URA.

### 1.2.1 PABX Virtual CELEPAR

Este módulo disponibiliza as seguintes funcionalidades básicas e avançadas de um PABX:

- Controle de permissão de chamadas por usuário;
- Configuração de tipos de ramal: Individual, Compartilhado, Público ou Fax;
- Provisionamento dos aparelhos telefônicos homologados, possibilitando que os mesmos possam ser configurados automaticamente;
- Cadeado eletrônico do dispositivo telefônico;
- Grupo chefe secretária;
- Grupo de Busca de Ramais;
- Painel de telefonista;
- Correio de voz para ramal individual;
- Categorização/Validação de Chamadas;
- Criação de grupo de captura de chamadas;
- Conta telefônica Detalhada;
- Sala de Audioconferência;
- Desvios de Chamada;
- Transferência;
- Lista Negra;
- Atendimento Digital.

### 1.2.2 Aplicativo *Webcom Phone*

O *Webcom Phone* é um software que oferece as funcionalidades de um telefone, mas com recursos multimídia. Projetado para ser simples e fácil de usar, é provisionado automaticamente nos navegadores internet (Google Chrome e Microsoft Edge) e compatível com Windows, Linux e Mac. Ao usuário autenticar-se o *Webcom Phone* carrega as configurações do seu ramal, evitando

a necessidade de configurações. O aplicativo *Webcom Phone* opera somente para ramais exclusivos, ou seja, um ramal compartilhado não permite o uso do *Webcom Phone*. O aplicativo oferece as seguintes características:

- Tem integração com o **PABX Virtual CELEPAR** possibilitando funcionalidades como a exibição da lista telefônica, transferência, chamada em espera, histórico de chamadas originadas, perdidas e recebidas;
- Acesso ao ramal telefônico de qualquer lugar através da Internet;
- Interface simples e fácil de usar;
- Áudio em alta definição;
- Comunicação feita através do *Webcom Phone* é criptografada.

### 1.2.3 Central de Atendimento – *Call Center*

O módulo de Central de Atendimento – *Call Center* permite a distribuição de chamadas em filas de atendimento de acordo com os critérios estabelecidos pela organização.

Na configuração da fila de atendimento são definidos os parâmetros desejados para o atendimento das ligações recebidas como: estratégias de alocação de chamadas entre os agentes; temporizadores, dentre eles o tempo máximo em fila; opções de gravação de chamadas; roteamentos alternativos quando a fila está cheia ou sem agentes; restrições de horário de atendimento da fila e cadastro categorias da chamada.

As ligações das filas de atendimento são direcionadas aos operadores disponíveis e atendidas pela interface do Painel de Agente. Através deste painel, o agente pode realizar operações de chamada como transferência e conferência, além de controlar sua disponibilidade e as pausas durante o expediente de trabalho. Todas as atividades do operador são registradas no Histórico deste painel.

O Painel do Supervisor permite o gerenciamento e monitoramento das filas de atendimento. Este recurso apresenta o nível de serviço das filas, quantidade de chamadas atendidas e abandonadas, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento. Também mostra o estado de cada agente, se está disponível, deslogado, em ligação, e permite ao supervisor consultar as atividades do dia, colocar em pausa e deslogar o agente. Diretamente pelo painel, o supervisor pode entrar, escutar ou sussurrar durante a ligação de determinado agente, facilidade geralmente utilizada durante a fase de treinamento do operador.

Os relatórios exclusivos do módulo de Central de Atendimento – *Call Center* oferecem informações para medir o desempenho dos agentes e gerenciar a qualidade das filas de atendimento, facilitando a tomada de decisão em ações de melhorias na Central de Atendimento. São alguns destes relatórios:

- Por Tabulação – identifica os principais tipos de solicitações de atendimento;
- Por agente – mede produtividade de cada agente;
- Por fila – calcula o nível de serviço da fila, considerando os tempos de atendimento, tempo de espera, chamadas atendidas e abandonadas;
- URA – estatísticas da URA, inclusive de navegação da árvore configurada;
- Pesquisa de Satisfação – resultado da pesquisa de satisfação ao final da ligação;
- Por Chamadas – atendidas, incluindo gravação; abandonadas; fora de horário;

- Atividades de login/logout e pausas dos agentes.

#### **1.2.4 Unidade de Resposta Audível**

A unidade de resposta audível (URA Receptiva) permite o atendimento automático das ligações telefônicas, cuja interação é feita pela discagem de números no telefone do chamador, acionando opções previamente definidas.

Este módulo permite os seguintes tipos de programação da URA:

- Menu de opções cuja seleção da opção de atendimento é feito pelo chamador;
- Transferência das chamadas para a área especializada;
- Apresentação de áudio para orientação do chamador;
- Arvore de navegação com múltiplos níveis e opções de interação com o usuário;

O serviço de URA opera com uma estrutura que tem como base no função de URA integrada ao PABX Virtual e os tipos de URAs configuradas. O tipo de URA é diferenciado pela quantidade de componentes de processamento habilitados na URA

- URA Tipo 1 – até 10 componentes
- URA Tipo 2 – de 11 até 30 componentes
- URA Tipo 3 – de 31 até 50 componentes

## 2 FORMA DE CONTRATAÇÃO

O produto **Telefonia IP Celepar** é disponibilizado através de licença de uso e volumes dos serviços contratados pelo **CLIENTE**, visando manter a operação dos serviços com qualidade, eficiência e previsibilidade. Cada serviço oferecido pelo produto possui uma unidade de medida de consumo para contabilizar seu faturamento. Na tabela a seguir são definidas as unidades de medidas de cada serviço a serem aplicadas na contabilização do faturamento da solução.

Serviço	Item	Unidade	Faturamento	Suporte	ANS	Part Number
<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b>	Pacote Básico – PABX Virtual	Licença de Uso	Mensal – Quantidade de Licenças	Tipo B	01	1.1.CC.01.001.B.01
					02	1.1.CC.01.001.B.02
	Pacote Intermediário – PABX Virtual com URA Receptiva	Licença de Uso	Mensal – Quantidade de Licenças	Tipo B	01	1.1.CC.01.002.B.01
					02	1.1.CC.01.002.B.02
	Pacote Avançado – PABX Virtual com URA Receptiva e Central de Atendimento	Licença de Uso	Mensal – Quantidade de Licenças	Tipo B	01	1.1.CC.01.003.B.01
					02	1.1.CC.01.003.B.02
<b>PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO</b>	Usuário de PABX Virtual	Usuário	Mensal – Quantidade dos Usuários Cadastrados	Tipo B	01	1.1.CC.01.101.B.01
					02	1.1.CC.01.101.B.02
	Tronco SIP para PABX Virtual	Tronco SIP	Mensal – Quantidade dos Troncos Habilitados	Tipo B	01	1.1.CC.01.102.B.01
					02	1.1.CC.01.102.B.02
	Posição de Atendimento para Central de Atendimento	Posição de Atendimento	Mensal – Quantidade de Posições de Atendimento	Tipo B	01	1.1.CC.01.103.B.01
					02	1.1.CC.01.103.B.02
	URA – Tipo 1	URA	Mensal – Quantidade de URAs	Tipo B	01	1.1.CC.01.104.B.01
					02	1.1.CC.01.104.B.02
	URA – Tipo 2	URA	Mensal – Quantidade de URAs	Tipo B	01	1.1.CC.01.105.B.01
					02	1.1.CC.01.105.B.02
	URA – Tipo 3	URA	Mensal – Quantidade de URAs	Tipo B	01	1.1.CC.01.106.B.01
					02	1.1.CC.01.106.B.02
<b>IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO</b>	Implantação	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.201.0.00
<b>CAPACITAÇÃO NO PRODUTO</b>	Capacitação para Administração do Sistema	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.301.0.00
	Capacitação para Telefonista	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.302.0.00
	Capacitação para Operador e Supervisor de Central de Atendimento	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.303.0.00
<b>CONSULTORIA ESPECIALIZADA</b>	Consultoria	Hora Técnica	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.401.0.00

Tabela 01: Tabela de Serviços do Produto

### 3 ASSINATURA DO PRODUTO

Part Number	1.1.CC.01.001.B.01	Pacote Básico	Suporte Tipo B	ANS Nível 01
	1.1.CC.01.002.B.01	Pacote Intermediário	Suporte Tipo B	ANS Nível 01
	1.1.CC.01.003.B.01	Pacote Avançado	Suporte Tipo B	ANS Nível 01
	1.1.CC.01.001.B.02	Pacote Básico	Suporte Tipo B	ANS Nível 02
	1.1.CC.01.002.B.02	Pacote Intermediário	Suporte Tipo B	ANS Nível 02
	1.1.CC.01.003.B.02	Pacote Avançado	Suporte Tipo B	ANS Nível 02
Nome do Serviço:	ASSINATURA DO PRODUTO			

#### 3.1 Descrição do Serviço

A assinatura do produto contempla a prestação dos serviços de suporte, sustentação e evolução do produto visando manter continuamente o produto ao cliente, executando atividades necessárias à utilização da solução de forma adequada em conformidade com características técnicas do produto, sendo estes serviços executados obedecendo aos níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a esses objetivos são contempladas as seguintes atividades:

- Disponibilidade do sistema e seus módulos na modalidade Software como Serviço (SaaS) hospedado no Data Center da **CELEPAR**;
- Gestão de requisições de suporte ao **ADMINISTRADOR LOCAL** designado pelo **CLIENTE** para esclarecimento de dúvidas ou solução de problemas relacionados às funcionalidades de operação do sistema quando não documentadas;
- Gestão de incidentes que afetam o funcionamento normal do produto, limitado ao escopo dos módulos e funcionalidades que compreendem o produto de acordo com o Tipo de Suporte e Acordo de Nível de Serviço contratado;
- Manutenção preventiva e corretiva nos módulos e subsistemas que compreendem o produto para evitar incidentes ou perda de seu desempenho aderente ao plano de manutenção do produto;
- Realização de atualizações tecnológicas nos componentes da arquitetura do produto, necessárias para manter o sistema operando corretamente no ambiente de operação;
- Manutenção das funcionalidades suportadas pelo produto quanto regulamentações legais obrigatórias aplicáveis no contexto do produto ofertado;
- Evolução do produto, de acordo plano do produto a critério da **CELEPAR**, sobre aspectos de novas funcionalidades, arquitetura e tecnologias que possam ser aplicadas para melhorar a eficiência do produto.

### 3.2 Condições para Prestação dos Serviços

O serviço de suporte, sustentação e evolução do produto está vinculado aos serviços de implantação e capacitação dos usuários no produto como pré-requisitos. As atividades previstas neste serviço visam manter as condições projetadas de operação do sistema, seja pelo trabalho de apoio aos usuários em eventuais dúvidas quanto à utilização do sistema, manutenções corretivas, preventivas e evolutivas, assim como a gestão das interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores para manter o funcionamento do produto.

Para a utilização do serviço **Telefonia IP Celepar** o **CLIENTE** deverá fornecer e manter localmente a infraestrutura e equipamentos que compreendem a rede interna de telecomunicações, conforme descrito a seguir:

- Infraestrutura de cabeamento: sistema de cabeamento de telecomunicações estruturado e certificado, atendendo, no mínimo, os requisitos de Categoria 5e;
- Infraestrutura elétrica: rede elétrica estabilizada, com fornecimento ininterrupto de energia (no-breaks) em cada armário de telecomunicações (racks) onde estão alojados os equipamentos ativos de rede e demais equipamentos integrantes da **Telefonia IP Celepar**;
- Entrada de telecomunicações: disponibilizar conexão física entre a entrada de telecomunicações e o local de instalação dos gateways de comunicação com a RPTC, quando houver conexões com a RPTC fora da **CELEPAR**.

As unidades do **CLIENTE** deverão possuir interconexão com a **CELEPAR**, através de link de dados, com capacidade adequada para a quantidade estimada de chamadas telefônicas e QoS (Quality of Service) garantido.

O recurso de sobrevivência local, em caso de falha na rede nas unidades do **CLIENTE**, só será ativado se os equipamentos envolvidos na solução (telefones e gateways) possuírem esta função e já estiverem homologados pela **CELEPAR**.

O **CLIENTE** deverá providenciar todo o hardware (*gateways*, aparelhos telefônicos, ATA, etc.) que compõem a **Telefonia IP Celepar**, incluindo suas respectivas garantias, manutenção e suporte técnico.

Para a interconexão com as Redes Públicas de Telefonia, o **CLIENTE** deverá fornecer *gateways* E1 ou SIP quando houver necessidade, bem como, o contrato de acesso com a operadora telefônica. Estes *gateways* poderão ser configurados pela **CELEPAR** ou pelo **CLIENTE** com o apoio da **CELEPAR**.

O **CLIENTE** deverá disponibilizar um serviço dedicado privativo ponto a ponto para comunicação de dados, com banda de pelo menos 10 (dez) Mbps simétricos, entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR**. Nas instalações da **CELEPAR**, esse serviço, obrigatoriamente, terá que ser disponibilizado através de terminação óptica não sendo permitido, sob hipótese alguma, o lançamento/instalação de cabos metálicos (par trançado, coaxial e similares) ou rádio digital. Sem esse serviço os seguintes recursos não estarão disponíveis na solução:

- Configuração e suporte;
- Monitoramento;
- Backup;

- Roteamento (rotas de menor custo);
- Tarifação.

Os telefones IP devem ser alimentados, preferencialmente, através de switch PoE, podendo na falta deste, serem alimentados com uma fonte ligada na tomada.

Quando for usado switch PoE é recomendado o uso de no-break no switch com capacidade para manter todos os telefones funcionando em caso de interrupção da energia elétrica.

Quando não for usado switch PoE é recomendado o uso de no-break para alimentação dos switches e tomadas dos telefones.

O **CLIENTE** deverá criar uma VLAN de voz, exclusiva para o tráfego da telefonia IP (VoIP).

O **CLIENTE** deverá fornecer os telefones IP conectados a um ponto de rede configurado com a VLAN de voz.

### 3.3 Forma de Atendimento

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a operar, monitorar, atuar sobre incidentes e efetuar as atividades de manutenção preventiva do sistema, tomando as medidas necessárias para manutenção da normalidade das operações. À medida da necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, solicitar o serviço de apoio à utilização do sistema ou relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade o que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de maneira a garantir o pleno funcionamento a **Telefonia IP Celepar** através da abertura de Solicitação de Serviço, pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do **Telefonia IP Celepar** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico.

O suporte ao usuário final deverá ser prestado pelo **CLIENTE** com o apoio das pessoas indicadas como administradores locais. Esse suporte consiste no atendimento de demandas de menor complexidade que ocorrem na rotina dos usuários e em todas as atividades de operação do serviço de telefonia, referentes a manutenção de ramais e usuários, dentre elas:

- Primeira verificação de problemas reportados pelos usuários;
- Diferenciar falhas de uso incorreto e orientar os usuários;
- Diferenciar falhas de restrição/limitação do sistema e orientar os usuários;
- Realizar procedimentos básicos na tratativa de falhas (*reset* do aparelho, verificação de configuração, etc.);
- Suporte aos usuários finais;
- Criação e alteração de usuários/ramais;
- Criação e alteração de centros de custos;
- Criação e alteração de grupos (captura, busca e chefe secretária);

- Instalação física de aparelhos telefônicos;
- Inclusão e exclusão de números telefônicos bloqueados.

Caso não seja possível prover a resolução do problema pelos administradores locais, estes acionarão o suporte da **CELEPAR**, para que possam ser verificadas as possíveis causas do problema e sua resolução.

O atendimento da **CELEPAR** será preferencialmente remoto e no caso da não resolução do problema, o atendimento poderá ser presencial. Neste caso, caberá às partes agendarem o dia e horário para atendimento.

Funções de acesso exclusivo da **CELEPAR**:

- Inclusão/alteração valores tarifários;
- Inclusão/alteração de troncos;
- Inclusão/alteração de rotas.

Os serviços referentes ao produto não classificados nos suportes técnicos previstos poderão ser solicitados como **Consultoria Especializada**, contudo somente poderão ser executados mediante requisições realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** no cliente, sendo necessário para isso a contratação de horas de Consultoria Especializada no produto conforme especificado no item 7 -CONSULTORIA ESPECIALIZADA.

### 3.4 Composição do Serviço

A prestação do serviço **Telefonia IP Celepar** contempla as seguintes atividades associadas a sua operação, suporte e sustentação:

- Administração e configuração para que a **Telefonia IP Celepar** esteja apta a operar plenamente, consiste entre outras atividades em: Configurações do PABX Virtual, Central de Atendimento, Unidade de Resposta Audível, Configurações de rotas, Configurações de troncos/linhas telefônicas e Inclusão/alteração de planos tarifários.
- Cópia de segurança dos bancos de dados, bancos de áudio, gravações de chamadas, correios de voz e configurações.
- Monitoramento remoto dos *gateways* SIP e servidores que compõem a **Telefonia IP Celepar**.
- Bilhetagem das chamadas com a disponibilização de relatórios, acessíveis pela interface web do sistema, com as tarifas calculadas com base nos contratos, com a rede pública de telefonia, fornecidos pelo **CLIENTE**.
- Integração dos *gateways* SIP e servidores que compõem a **Telefonia IP Celepar** do **CLIENTE** ao sistema de roteamento hospedado na **CELEPAR** para a configuração de rotas de menor custo ou de acordo com as regras definidas pelo **CLIENTE**.
- Manutenção preventiva e adaptativa através da implementação de novas configurações de segurança e atualizações nos aplicativos que compõem a **Telefonia IP Celepar**.
- Manutenção corretiva e evolutiva nos aplicativos que compõem a **Telefonia IP Celepar**.

A prestação do serviço **Telefonia IP Celepar** contempla recursos de infraestrutura e serviços técnicos especializados da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento da operação do produto no Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;
- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme antifumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;
- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall) para dificultar acessos indevidos;
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados Crackers, buscando restaurar os sistemas à configuração e conteúdo anteriores aos ataques;
- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Serviço de Backup que compreende a configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR**, definidos pela contratante;
- Ambiente computacional composto por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão: Servidores de Banco de Dados, Servidores de aplicação, Servidores de rede.

## 4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO

A utilização do produto **Telefonia IP Celepar** tem como base os três pacotes de serviços oferecidos, são eles:

### Pacote Básico: PABX Virtual

Pacote com o serviço básico de telefonia incluindo o módulo de **PABX Virtual e o Webcom Phone**. Para a configuração do serviço básico, será necessário adicionar ao pacote os seguintes itens:

- Quantidade necessária de **Usuários**;
- Quantidade de **Troncos SIP**.

Item	ANS – Nível 01	ANS – Nível 02
Pacote Básico	1.1.CC.01.001.B.01	1.1.CC.01.001.B.02
Usuário	1.1.CC.01.101.B.01	1.1.CC.01.101.B.02
Tronco SIP	1.1.CC.01.102.B.01	1.1.CC.01.102.B.02

Tabela 02: Tabela de Serviços do Pacote Básico

### Pacote Intermediário: Básico + URA Receptiva

Nesta opção tem-se o serviço de **URA Receptiva** como adicional ao serviço básico de telefonia. Para a configuração do serviço intermediário, será necessário adicionar ao pacote os seguintes itens:

- Quantidade necessária de **Usuários**;
- Quantidade de **Troncos SIP**;
- Quantidade de **URAs**, para cada tipo.

Item	ANS – Nível 01	ANS – Nível 02
Pacote Intermediário	1.1.CC.01.001.B.01	1.1.CC.01.001.B.02
Usuário	1.1.CC.01.101.B.01	1.1.CC.01.101.B.02
Tronco SIP	1.1.CC.01.102.B.01	1.1.CC.01.102.B.02
URA – Tipo 1	1.1.CC.01.104.B.01	1.1.CC.01.104.B.02
URA – Tipo 2	1.1.CC.01.105.B.01	1.1.CC.01.105.B.02
URA – Tipo 3	1.1.CC.01.106.B.01	1.1.CC.01.106.B.02

Tabela 03: Tabela de Serviços do Pacote Intermediário

### Pacote Avançado: Intermediário + Central de Atendimento

Nesta opção tem-se o serviço completo de **Telefonia IP Celepar**. Para a configuração do serviço avançado, será necessário adicionar ao pacote os seguintes itens:

- Quantidade necessária de **Usuários**;
- Quantidade de **Troncos SIP**;
- Quantidade de **URAs**, para cada tipo;
- Quantidade de **Posições para Central de Atendimento**.

**FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**  
**Telefonia IP Celepar**

Item	ANS – Nível 01	ANS – Nível 02
Pacote Avançado	1.1.CC.01.001.B.01	1.1.CC.01.001.B.02
Usuário	1.1.CC.01.101.B.01	1.1.CC.01.101.B.02
Tronco SIP	1.1.CC.01.102.B.01	1.1.CC.01.102.B.02
URA – Tipo 1	1.1.CC.01.104.B.01	1.1.CC.01.104.B.02
URA – Tipo 2	1.1.CC.01.105.B.01	1.1.CC.01.105.B.02
URA – Tipo 3	1.1.CC.01.106.B.01	1.1.CC.01.106.B.02
Posição para Central de Atendimento	1.1.CC.01.103.B.01	1.1.CC.01.103.B.02

**Tabela 04: Tabela de Serviços do Pacote Avançado**

Adicionalmente aos pacotes que se referem a utilização continuada do produto, são oferecidos os seguintes serviços sob demanda:

Item	Part Number
Implantação do Produto	1.1.CC.01.201.0.00
Capacitação para Administração do Sistema	1.1.CC.01.301.0.00
Capacitação para Telefonista	1.1.CC.01.302.0.00
Capacitação para Operador e Supervisor de Central de Atendimento	1.1.CC.01.303.0.00
Consultoria Especializada	1.1.CC.01.104.0.00

**Tabela 05: Tabela de Serviços sob Demanda**

## 5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Part Number	1.1.CC.01.201.0.00
Nome do Serviço:	IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Para a implantação da solução, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CLIENTE**, o **Plano de Implantação** levando em conta a disponibilidade das equipes e considerando que os serviços serão executados remotamente.

Em até **5 (cinco)** dias úteis após a assinatura do contrato, o **CLIENTE** deverá indicar os **Representantes Técnicos** designando as competências de cada representante de acordo com seu quadro organizacional, para assumirem as decisões e condução das atividades por parte do **CLIENTE**, para que se dê início à elaboração do **Plano de Implantação**. O prazo para a elaboração do **Plano de Implantação** é estimado em **10 (dez)** dias úteis.

A elaboração do **Plano de Implantação** contempla no mínimo as seguintes atividades:

- Reuniões de planejamento;
- Atribuições da **CELEPAR** e do **CLIENTE**.
- Definição e detalhamento das etapas de implantação com as seguintes fases:
  - Formalização dos **Representantes** do **CLIENTE**.
  - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do **CLIENTE**;
  - Elaboração da configuração da **Telefonia IP Celepar**, contendo a descrição da arquitetura e o plano de migração;
  - Fornecimento de especificação técnica da solução para apoio na aquisição dos equipamentos, se houver necessidade;
  - Homologação dos equipamentos constantes no plano de implantação no ambiente da **CELEPAR** antes da ativação do sistema, se houver necessidade;
  - Configuração inicial de todos os elementos que compõem **Telefonia IP Celepar**, de acordo com o previsto no plano;
  - Homologação da configuração dos ambientes do sistema pelo **CLIENTE**;
  - Início de Operação do produto **Telefonia IP Celepar**.

As reuniões de planejamento da implantação serão realizadas presencialmente na sede da Celepar, em Curitiba, ou no formato remoto através de conferência via Internet. Os demais **serviços de implantação serão prestados remotamente**, pela equipe da **CELEPAR** a partir da sede em Curitiba.

## 5.1 Condições para Prestação do Serviço

Para o acesso ao serviço, é necessário a utilização de computadores, infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como serviço de comunicação de dados, devidamente dimensionados, com acesso à Internet. O serviço será disponibilizado através de servidores localizado no Data Center da **CELEPAR**.

## 5.2 Serviços não Contemplados na Implantação

No produto **Telefonia IP Celepar** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do produto **Telefonia IP Celepar** com outros sistemas do **CLIENTE**;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos e unidades envolvidos no processo de uso da solução, exceto orientações derivadas da consultoria especializada para o cliente especificada no item 7 -**CONSULTORIA ESPECIALIZADA** contratada por demanda;
- Customização para adequar funcionalidades às necessidades específicas ou interesses exclusivos para o **CLIENTE**;
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte da solução;
- Disponibilização de equipamento para uso dos serviços em ambiente local do cliente;
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema para o **CLIENTE**;
- Contratação de Operadoras de Telefonia, fornecimento de canais de telefonia (Troncos SIP/E1) e links de comunicação de dados para acesso ao sistema.

## 5.3 Forma de Atendimento

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de maneira a garantir a correta implantação da **Telefonia IP Celepar** através da abertura de Solicitação de Serviço, pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do **Telefonia IP Celepar** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a execução das atividades previstas no **Plano de Implantação**.

## 6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO

<b>Part Number</b>	<b>1.1.CC.01.301.0.00</b>	<b>Capacitação para Administração do Sistema</b>
	<b>1.1.CC.01.302.0.00</b>	<b>Capacitação para Telefonista</b>
	<b>1.1.CC.01.303.0.00</b>	<b>Capacitação para Operador e Supervisor de Central de Atendimento</b>
<b>Nome do Serviço:</b>	<b>CAPACITAÇÃO NO PRODUTO</b>	

A **CELEPAR** promoverá capacitação técnica e prática para a equipe designada pelo **CLIENTE** com o objetivo de formar os técnicos com conhecimentos específicos de configuração e administração do sistema, telefonistas, operadores e supervisores de Central de Atendimento. A capacitação é oferecida em turmas fechadas para até **15 (quinze)** pessoas na cidade de Curitiba, em local a ser fornecido pelo **CLIENTE**, em comum acordo com a **CELEPAR**.

No caso de eventual necessidade de grupo com maior capacidade deverá ser negociada entre **CLIENTE** e **CELEPAR**, contudo poderão ser formadas novas turmas para capacitação por demanda do cliente.

### 6.1 Requisitos de Ambiente do Cliente

- Recomendamos acesso à internet com velocidade mínima de 10 Mbps;
- Sugerimos **estações de trabalho** como computadores ou notebooks para uso pela turma e um instrutor remoto com configuração mínima compatível com um Intel Core i3 e 4GB de RAM;
- Projetor ou outro recurso de vídeo adequado para acesso à videoconferência;
- Recomendamos equipamento para videoconferência com câmera, alto-falantes, microfone e computador que possibilitem receber capacitação por conferência remota;
- Infraestrutura elétrica e lógica compatíveis com os demais itens;
- Dispor de um técnico operacional no ambiente do **CLIENTE** a fim de garantir o correto funcionamento dos equipamentos durante a capacitação.

### 6.2 Tipos de Capacitação

#### 6.2.1 Capacitação para Administração do Sistema

Essa capacitação tem como objetivo preparar Administradores do Sistema no **CLIENTE** e contempla o seguinte conteúdo programático:

- Apresentação da Interface de Administração;
- Configuração de Usuários;
- Criação de Grupos: captura de chamadas; busca de ramais; chefe-secretaria;
- Configuração de Desvio de chamadas;

- Relatórios: conta telefônica;
- Configuração de Centros de Custos;
- Configuração de Lista de Bloqueios;
- Configuração de Banco de Áudio: música de espera;
- Configuração de Atendimento Digital.

### **6.2.2 Capacitação para Telefonistas**

Essa capacitação tem como objetivo preparar pessoas para atuar na função de Telefonista no CLIENTE e contempla o seguinte conteúdo programático:

Painel de telefonistas: Lista de Usuários; Receber as chamadas; Tempo de espera; Transferir; Desligar; Colocar em Espera; Retenção de Chamadas; Serviço Noturno; Realizar Chamadas; Visualização em tempo real do status dos ramais.

### **6.2.3 Capacitação para Operadores e Supervisores de Central de Atendimento**

Essa capacitação tem como objetivo preparar pessoas para atuar na função de operadores e supervisores da Central de Atendimento no CLIENTE e contempla o seguinte conteúdo programático:

- Conceitos de Call Center;
- Administração de filas de atendimento;
- Administração de Posição de Atendimento;
- Banco de áudio: Anúncio de Fila, Música de Espera;
- Painel de supervisão;
- Painel do agente;
- Relatórios de atendimento e desempenho.

## 7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA

Part Number	1.1.CC.01.401.0.00
Nome do Serviço:	CONSULTORIA ESPECIALIZADA

### 7.1 Descrição do Serviço

Os serviços de consultoria especializada visam o apoio para a **CLIENTE** nas demandas específicas relacionadas as regras de negócio, adequações técnicas no sistema e avaliação do processo de uso do produto. Estão previstos os seguintes serviços de consultoria especializada que poderão ser contratados por demanda:

- Homologação de Equipamentos: avaliação e homologação de modelos novos de equipamentos a serem integrados no serviço de telefonia;
- Avaliação de Integração – Avaliação da viabilidade e implementação de interface de aplicação que permite que diversos sistemas possam utilizar os recursos disponíveis no sistema de PABX Virtual;
- Implantação de rotas de menor custo – configuração de rotas entre o PABX Virtual e a RPTC para que sejam utilizadas as rotas com a menor tarifa ou de acordo com outras regras predefinidas;
- Elaboração de projetos de expansão da **Telefonia IP CELEPAR** após a fase de implantação;
- Criação de URA complexa acima 50 elementos.

### 7.2 Restrições da Consultoria Especializada

A prestação do serviço de consultoria se limitará a dúvidas do processo do negócio e sustentação do sistema e não contempla dúvidas relativas a atividades de operação, replicação da implantação ou capacitação.

O serviço será prestado remotamente, a partir da equipe da **CELEPAR** em Curitiba. As demandas e solicitações somente poderão ser realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE** e através portal de atendimento disponibilizado pela **CELEPAR**.

A quantidade de horas de consultoria que ultrapassarem o limite acordado entre as partes será cobrada separadamente.

A prestação do serviço de Consultoria estará sujeita à disponibilidade de Equipe **CELEPAR**.

### 7.3 Forma de Atendimento

O **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE** encaminhará para a **CELEPAR** as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de **Ordem de Serviço**, descrevendo o escopo do serviço. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados.

Os serviços de consultoria especializada serão executados em horário comercial, das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados).

### 7.4 Registro da Ordem de Serviço

A prestação dos serviços previstos se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**. Para um cenário de múltiplas demandas de melhoria de um ou mais módulos do sistema, a Ordem de Serviço poderá agrupar este conjunto de demandas.

Com base no detalhamento registrado na Ordem de Serviço, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Execução de Serviços** que incluirá os itens abaixo, conforme pertinência da demanda e acordo prévio com o **CLIENTE**:

- O detalhamento do escopo do serviço;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação estimada dos marcos de entrega;
- O esforço, previsto em horas, e correspondente valor para as atividades referentes ao Desenvolvimento de Requisitos Negociais, quando aplicáveis;
- Forma e modelo de aceitação dos produtos e serviços;
- A estimativa preliminar de esforço e valor para as atividades de implantação, quando aplicáveis;
- A alteração estimada do valor para operação do sistema, caso este venha a ser processado no Data Center da **CELEPAR**, quando aplicável.

Ao aprovar a Proposta de Execução de Serviços, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução das demandas. O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da **Ordem de Serviço**. Neste caso, se houver interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

### 7.5 Controle da Execução dos Serviços

A cada entrega realizada, o planejamento acordado deverá ser revisado pelas partes e ajustado em função da realidade de evolução dos trabalhos. Qualquer revisão deverá ser anexada à respectiva Ordem de Serviço registrada pelo **CLIENTE**, o qual deverá efetuar sua aprovação ou rejeição formal.

Na conclusão dos serviços, será feita nova medição da quantidade de horas efetivamente gastas, e recalculado o valor referente aos serviços realizados.

## 7.6 Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa **Ordem de Serviço** e, havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CLIENTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade das demandas e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo, seja de natureza funcional ou de aspectos de qualidade da solução, incluídas questões de natureza tecnológica e que sejam propostas pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para a demanda.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, o planejamento será atualizado, representando uma nova condição de execução dos serviços demandados.

Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na **Ordem de Serviço**.

## 7.7 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado nas **Propostas de Execução de Serviços**, estabelecendo novas condições de execução dos serviços demandados, o que pode inclusive afetar o custo remanescente, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

## 7.8 Pedidos de Prorrogação de Prazos

Ao longo da execução, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanear os prazos de entregas dos artefatos ou serviços previstos. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento.

## 7.9 Entregas e Processo de Aceitação

Os produtos e serviços a serem entregues ao longo da execução de uma demanda serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços**. O rito de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os produtos desenvolvidos em cada entrega, acordados no planejamento serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada entrega, o **CLIENTE** terá um prazo de até 10 (dez) dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**,

os produtos entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Aceite Definitivo** é emitido;

- Caso o **CLIENTE** entenda que os produtos entregues não estejam em conformidade com o estabelecido poderá rejeitar os produtos, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;
- Para as entregas aceitas será emitido **Termo de Aceite Definitivo** para o conjunto de entregáveis previstos no planejamento permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;
- Para os produtos rejeitados, a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus para o **CLIENTE**. Após as correções dos produtos, a **CELEPAR** devolverá ao **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto no planejamento. Caso o produto seja rejeitado em função de mudanças de escopo ou de problemas na definição de requisitos por parte do **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item **7.6 - Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço**;
- Os períodos de avaliação de produtos entregues não se configuram como de interrupção da execução dos serviços demandados, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação pelo **CLIENTE**, salvo em situações que demandem que o produto entregue devido à criticidade, possa impactar na disponibilização de novas entregas para homologação até que a anterior seja concluída.

## 8 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Contratar junto as Operadoras de Telefonia os serviços da Rede Pública de Telefonia Comutada para conexão com a **Telefonia IP Celepar**.

Disponibilizar ambiente adequado para instalação e fornecer todos os equipamentos de uso local (*switches, roteadores, gateways*, aparelhos telefônicos, fones e microfones, headsets, etc.) que necessários para operação da **Telefonia IP Celepar**, incluindo suas respectivas garantias, manutenção e suporte técnico.

A instalação física dos equipamentos locais que compõem a **Telefonia IP Celepar** na rede de dados do **CLIENTE** é de sua inteira responsabilidade, com orientações da **CELEPAR**.

O **CLIENTE** é responsável pela configuração dos equipamentos de rede local, tais como: *switches, roteadores, etc...*

Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure as funcionalidades para as quais foi homologado.

O endereçamento de rede e o endereço de provisionamento dos telefones IP devem ser fornecidos pelo **CLIENTE** através de DHCP.

O **CLIENTE** não poderá instalar equipamentos ou sistemas no ambiente da **Telefonia IP Celepar** que não atendam as características técnicas especificadas pela **CELEPAR**, sem o seu prévio consentimento.

O **CLIENTE** deverá fornecer, em forma digital, todas as informações solicitadas pela **CELEPAR** para a execução dos serviços de instalação e configuração da **Telefonia IP Celepar**, incluindo lista de usuários e informações de sua estrutura organizacional (centros de custos).

Designar um **Gestor e/ou Administrador do Telefonia IP Celepar** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico;

O **CLIENTE**, somente através do seu **Gestor e/ou Administrador**, deve formalizar as solicitações ou requisições, via **Portal de Serviços**, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico;

O **CLIENTE**, após a implantação e o treinamento, deve fornecer o suporte de Nível 1 para os usuários do sistema. No suporte de Nível 1 estão incluídos, tipicamente, as seguintes tarefas:

- Realizar treinamento dos usuários finais do serviço.
- Suporte técnico aos usuários finais do serviço.

O **CLIENTE** deverá acionar as operadoras de telecomunicações em caso de problemas de acesso aos serviços de telecomunicações contratados de sua responsabilidade.

## 9 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A instalação e configuração inicial do sistema PABX Virtual, Central de Atendimento e Unidade de Resposta Audível é de responsabilidade da **CELEPAR**, bem como a configuração inicial dos equipamentos que fazem interconexão com as Redes Públicas de Telefonia.

A administração central da **Telefonia IP Celepar** é de responsabilidade da **CELEPAR**, sendo vedada à intervenção de terceiros não autorizados, inclusive do **CLIENTE**.

Sujeitar-se à fiscalização do **CLIENTE** quanto ao acompanhamento do cumprimento das obrigações pactuadas, prestando-lhe todos os esclarecimentos solicitados, bem como atendendo às reclamações consideradas procedentes.

A **CELEPAR** é responsável em fornecer os serviços de sua responsabilidade com os recursos computacionais necessários e nas condições de prestação estabelecidas.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de Nível 2 para o **Gestor e/ou Administrador** por parte do **CLIENTE**. No suporte técnico de Nível 2 são incluídos o esclarecimento e orientações de regras de negócio e processos suportados pelo **Telefonia IP Celepar** bem como, a verificação de possíveis problemas em relação ao mal funcionamento ou instabilidades de operação.

A **CELEPAR** deverá informar ao **CLIENTE**, com antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção que possam causar prejuízo para a operação dos serviços. Somente serão informadas as manutenções que interfiram no funcionamento dos serviços, ficando dispensado o envio prévio de informação sobre interrupções para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção de serviços acessórios que não causem prejuízo para a operação dos serviços. As interrupções que causem prejuízo na operação dos serviços e sejam necessárias para a manutenção do sistema serão realizadas em datas a serem negociadas previamente.

### 9.1 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Os seguintes itens ou atividades não estão contemplados nesta solução:

- A capacitação técnica de usuários finais do **CLIENTE**.
- Integração da **Telefonia IP Celepar** com sistemas do **CLIENTE**.
- Eventuais alterações no sistema PABX Virtual para atender necessidades ou interesses exclusivos do **CLIENTE**.
- Suporte presencial no domicílio do **CLIENTE**, configuração, intervenção ou manutenção nos computadores dos usuários, suporte a sistemas operacionais e aplicativos não desenvolvidos pela **CELEPAR**.
- Sistemas de quaisquer para cadastro de atendimentos da Central de Atendimento (*Callcenter*).
- Configuração dos ativos de rede do **CLIENTE**.

## 10 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O uso do produto **Telefonia IP Celepar** está condicionado à aceitação dos termos e definições para o suporte técnico e para o acordo de nível de serviço.

### 10.1 Suporte Técnico

Os serviços de suporte técnico serão prestados conforme demanda do **CLIENTE** de acordo com as opções a seguir:

Part Number	Suporte Técnico	Descrição
1.1.CC.01.xxx.B.xx	Tipo B	Suporte que compreende o tratamento restrito à incidentes e requisições que afetam a disponibilidade funcional do sistema.

Tabela 06: Tabela de Suporte Técnico

#### 10.1.1 Requisitos do Suporte Técnico – Tipo B

Id	Atividades	Canais de Atendimento para Suporte Técnico			
		Portal de Serviços	Telefone DDD41	e-Mail	Gestor de Relacionamento
RSU001	Registro de Incidente pelo <b>USUÁRIO</b>	X			
RSU002	Registro de requisição pelo <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b>	X			
RSU003	Notificação ao <b>USUÁRIO</b> dos encaminhamentos de incidentes e requisições	X		X	
RSU006	Apoio ao <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> nas funcionalidades do produto	X	X	X	
RSU008	Disponibilização ao <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> de Relatório de Incidentes e Requisições	X			
RSU010	Habilitação de <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> do produto para o cliente	X			X
RSU011	Registro de Incidente pelo <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b>	X	X		
RSU012	Orientação ao <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> sobre configurações mínimas para o funcionamento do produto no ambiente do cliente	X	X		

Tabela 07: Tabela de Serviços de Suporte Técnico – Tipo B

Os serviços de suporte técnico são executados mediante registro das solicitações pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** no **CLIENTE**. A atuação da **CELEPAR** no suporte técnico aos serviços, obedecerá aos requisitos e será prestado pelos canais de atendimento conforme definições apresentadas nos seguintes documentos:

Documento: **CELEPAR – Suporte Técnico**

## 10.2 Acordo de Nível de Serviço

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece a disponibilidade do serviço, tempo de resposta e solução para tratamento de incidentes e requisições, bem como o horário de atendimento na prestação dos serviços.

Part Number	ANS	Descrição
1.1.CC.01.xxx.x.01	Nível 01	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em horário comercial.
1.1.CC.01.xxx.x.02	Nível 02	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em período comercial e integral.

Tabela 08: Tabela de Acordos de Nível de Serviço

### 10.2.1 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 01

Id	Nome	Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Regime de Tratamento	Percentual
RNS001	Tratamento de Incidentes Severidade Alta	2 horas	6 horas	COMERCIAL	
RNS002	Tratamento de Incidentes Severidade Média	2	12	COMERCIAL	
RNS003	Tratamento de Incidentes Severidade Baixa	2	24	COMERCIAL	
RNS004	Tratamento de Requisição de Serviço	2	-	COMERCIAL	
RNS008	Nível de Disponibilidade				99,00%
RNS009	Nível de Cumprimento do ANS				90,00%

Tabela 09: Tabela de Acordo de Nível de Serviço – Nível 01

### 10.2.2 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 02

Id	Nome	Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Regime de Tratamento	Percentual
RNS001	Tratamento de Incidentes Severidade Alta	2	8	INTEGRAL	
RNS002	Tratamento de Incidentes Severidade Média	2	16	INTEGRAL	
RNS003	Tratamento de Incidentes Severidade Baixa	2	24	COMERCIAL	
RNS004	Tratamento de Requisição de Serviço	2	-	COMERCIAL	
RNS008	Nível de Disponibilidade				99,00%
RNS009	Nível de Cumprimento do ANS				90,00%

Tabela 10: Tabela de Acordo de Nível de Serviço – Nível 02

A atuação da **CELEPAR** na operação e disponibilidade dos serviços, bem como no tratamento de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme apresentadas nos seguintes documentos:

Documentos: **CELEPAR – Acordo de Nível de Serviço**

## 11 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O uso destes serviços está condicionado à aceitação dos termos e das políticas associadas, definidas nos seguintes documentos:

- **Termo de Uso** – informa as regras que o usuário está sujeito ao utilizar o serviço.

Documento: **CELEPAR – Telefonia IP Celepar – Termo de Uso**

- **Política de Privacidade de Dados** – origina-se da responsabilidade de que os agentes de tratamento de dados sejam transparentes com o titular de dados pessoais e informem como as atividades de tratamento de tais dados atendem ao princípio da transparência, disposto no Art. 6º da LGPD.

Documento: **CELEPAR – Telefonia IP Celepar – Política de Privacidade de Dados**

O usuário deverá ler tais termos e políticas, certificar-se de havê-los entendido, concordar com todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e na Política de Privacidade, e se comprometer a cumpri-las. Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta sua livre, expressa e inequívoca concordância com relação ao conteúdo do Termo de Uso e da Política de Privacidade e estará legalmente vinculado a todas as condições aqui previstas.

Os documentos do Termo de Uso e da Política de Privacidade são disponibilizados também no sítio do serviço. A **CELEPAR** se reserva o direito de modificar no sítio do serviço, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do produto **Telefonia IP Celepar**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração e/ou atualização da Política de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos usuários no **CLIENTE**.

No caso de necessidade de esclarecimentos e atendimento a solicitações dos titulares dos dados, o encarregado de proteção de dados da **CELEPAR** pode ser contatado por meio do link [www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais](http://www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais) ou email [dpo@celepar.pr.gov.br](mailto:dpo@celepar.pr.gov.br)

# **Telefonia IP Celepar**

## **FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**

**2022**

## Sumário

<b>1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>4</b>
1.1 Características do Produto.....	4
1.1.1 Benefícios do Produto.....	5
1.2 Módulos do Produto.....	6
1.2.1 PABX Virtual CELEPAR.....	6
1.2.2 Aplicativo <i>Webcom Phone</i> .....	6
1.2.3 Central de Atendimento – <i>Call Center</i> .....	7
1.2.4 Unidade de Resposta Audível.....	8
<b>2 FORMA DE CONTRATAÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>3 ASSINATURA DO PRODUTO.....</b>	<b>10</b>
3.1 Descrição do Serviço.....	10
3.2 Condições para Prestação dos Serviços.....	11
3.3 Forma de Atendimento.....	12
3.4 Composição do Serviço.....	13
<b>4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO.....</b>	<b>15</b>
<b>5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO.....</b>	<b>17</b>
5.1 Condições para Prestação do Serviço.....	18
5.2 Serviços não Contemplados na Implantação.....	18
5.3 Forma de Atendimento.....	18
<b>6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO.....</b>	<b>19</b>
6.1 Requisitos de Ambiente do Cliente.....	19
6.2 Tipos de Capacitação.....	19
6.2.1 Capacitação para Administração do Sistema.....	19
6.2.2 Capacitação para Telefonistas.....	20
6.2.3 Capacitação para Operadores e Supervisores de Central de Atendimento.....	20
<b>7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA.....</b>	<b>21</b>
7.1 Descrição do Serviço.....	21
7.2 Restrições da Consultoria Especializada.....	21
7.3 Forma de Atendimento.....	22
7.4 Registro da Ordem de Serviço.....	22
7.5 Controle da Execução dos Serviços.....	22
7.6 Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço.....	23
7.7 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço.....	23
7.8 Pedidos de Prorrogação de Prazos.....	23
7.9 Entregas e Processo de Aceitação.....	23
<b>8 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE.....</b>	<b>25</b>
<b>9 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR.....</b>	<b>26</b>
9.1 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS.....	26
<b>10 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO.....</b>	<b>27</b>
10.1 Suporte Técnico.....	27
10.1.1 Requisitos do Suporte Técnico – Tipo B.....	27
10.2 Acordo de Nível de Serviço.....	28
10.2.1 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 01.....	28
10.2.2 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 02.....	28
<b>11 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE.....</b>	<b>29</b>

Product Number:	1.1.CC.01	Versão: 1.0
Tipo do serviço:	SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS)	
Nome do Produto:	Telefonia IP Celepar	

## 1 APRESENTAÇÃO DO PRODUTO

O serviço de **Telefonia IP Celepar** consiste em uma solução baseada em *software* que opera no Data Center da **CELEPAR**, a qual permite aos seus usuários realizar chamadas telefônicas através da Rede Corporativa e da Internet, utilizando a tecnologia VoIP (*Voice over Internet Protocol*).

### 1.1 Características do Produto

Este serviço é composto por um PABX virtual integrado a um sistema de roteamento de chamadas que permite interligar diversos PABX entre si e a Rede Pública de Telefonia Comutada (RPTC). A comunicação com a RPTC é feita através de equipamentos tipo gateway conectados a troncos E1 ou troncos SIP fornecidos por uma empresa operadora de telefonia. A solução desenvolvida pela **CELEPAR** fornece as funções de um PABX tradicional e ainda compatível com os protocolos de sinalização SIP (*Session Initiation Protocol*). O gerenciamento telefônico é feito por meio de uma interface gráfica e toda a solução está em contínuo desenvolvimento com a adição de novos recursos e funcionalidades.

#### Telefonia – PABX Virtual

- PABX Virtual – Permite a conectividade com a Rede Pública de Telefonia, através interface com troncos E1/SIP para a realização de chamadas locais, de longa distância nacional e internacional e comunicações internas entre ramais utilizando a Rede Corporativa do Estado e a Internet. Também suporta as funcionalidades básicas de um PABX tradicional além de funcionalidades avançadas possíveis somente em um PABX IP;
- Ramal – Permite a ligação telefônica interna entre usuários e externa com a Rede Pública de Telefonia. Um ramal pode ser exclusivo para um usuário ou compartilhado entre vários usuários;
- Usuário – Toda pessoa com cadastro de acesso no sistema é considerada um usuário, independente da forma de acesso, se via ramal ou outra interface de comunicação;
- Telefonista – Interface web de atendimento telefônico que permite efetuar, receber e controlar chamadas entrantes, com visualização da lista de ramais, onde é exibido o status do ramal, o nome do usuário, o setor, o número e o tempo da chamada em andamento;
- Rotas de menor custo – a solução permite a configuração de diversas rotas entre o PABX e a RPTC para que sempre sejam utilizadas as rotas com a menor tarifa ou de acordo com outras regras predefinidas;
- Bilhetagem e tarifação – As chamadas serão bilhetadas e tarifadas de acordo com as tarifas cadastradas no sistema;

- Aplicativo Webcom Phone – A solução disponibiliza um aplicativo para telefone para navegador internet que possibilita a utilização pelos usuários do seu ramal do PABX via internet. O aplicativo opera somente para ramais exclusivos, não compartilhados.

### **Central de Atendimento – Call Center**

- Central de Atendimento (*Call Center*) – Possibilita a configuração e gerenciamento de filas de atendimento para chamadas telefônicas. Possui recursos para monitoramento e supervisão de atendentes e emissão de relatórios com métricas sobre o atendimento;
- Posição de Atendimento – Função adicional configurada no sistema que permite o atendimento as chamadas de uma fila de atendimento por usuários habilitados. Tal função é limitada a um número de acessos simultâneos.

### **Unidade de Resposta Audível – URA**

- URA (Receptiva) permite que ligações telefônicas sejam atendidas e que a interação seja feita pela discagem de números no telefone do chamador, acionando opções previamente definidas.

### **Características Gerais**

- Gestão Centralizada – As funcionalidades de configuração do sistema, disponíveis para o **CLIENTE**, são acessadas através da Internet, possibilitando configurar os recursos do serviço de **Telefonia IP Celepar**.

#### **1.1.1 Benefícios do Produto**

- Segurança nas ligações: confidencialidade, privacidade e autenticidade;
- Controle sobre os gastos com telefonia;
- Ramais podem ser usados em aparelhos telefônicos, computadores e smartphones;
- Independência de fabricantes de equipamentos de telefonia;
- Interoperabilidade: a arquitetura baseada em padrões abertos permite a comunicação com diversas soluções;
- Unificação da infraestrutura de dados e voz;
- Atualização constante de tecnologia através da atualização do software;
- Provisionamento automático dos telefones;
- Alta disponibilidade: proveniente da arquitetura do *cluster* de servidores virtuais;
- Mobilidade: o ramal poderá ser deslocado para qualquer local com acesso à rede.
- As chamadas telefônicas entre os clientes da solução são realizadas sem custo.
- Os equipamentos utilizados, como telefones e *gateways*, podem ser de quaisquer fabricantes desde que sejam compatíveis com o protocolo SIP.
- Módulo de bilhetagem com relatórios de tarifação nativo na solução.

- Todos os componentes da solução são monitorados pela **CELEPAR** em regime 24x7 permitindo que quaisquer problemas sejam detectados antes mesmo de apresentarem falhas na solução.

## 1.2 Módulos do Produto

O produto **Telefonia IP Celepar** é composto pelos seguintes módulos funcionais:

- PABX Virtual **CELEPAR**;
- Aplicativo *Webcom Phone*;
- Central de Atendimento – *Call Center*;
- Unidade de Resposta Audível – URA.

### 1.2.1 PABX Virtual CELEPAR

Este módulo disponibiliza as seguintes funcionalidades básicas e avançadas de um PABX:

- Controle de permissão de chamadas por usuário;
- Configuração de tipos de ramal: Individual, Compartilhado, Público ou Fax;
- Provisionamento dos aparelhos telefônicos homologados, possibilitando que os mesmos possam ser configurados automaticamente;
- Cadeado eletrônico do dispositivo telefônico;
- Grupo chefe secretária;
- Grupo de Busca de Ramais;
- Painel de telefonista;
- Correio de voz para ramal individual;
- Categorização/Validação de Chamadas;
- Criação de grupo de captura de chamadas;
- Conta telefônica Detalhada;
- Sala de Audioconferência;
- Desvios de Chamada;
- Transferência;
- Lista Negra;
- Atendimento Digital.

### 1.2.2 Aplicativo *Webcom Phone*

O *Webcom Phone* é um software que oferece as funcionalidades de um telefone, mas com recursos multimídia. Projetado para ser simples e fácil de usar, é provisionado automaticamente nos navegadores internet (Google Chrome e Microsoft Edge) e compatível com Windows, Linux e Mac. Ao usuário autenticar-se o *Webcom Phone* carrega as configurações do seu ramal, evitando

a necessidade de configurações. O aplicativo *Webcom Phone* opera somente para ramais exclusivos, ou seja, um ramal compartilhado não permite o uso do *Webcom Phone*. O aplicativo oferece as seguintes características:

- Tem integração com o **PABX Virtual CELEPAR** possibilitando funcionalidades como a exibição da lista telefônica, transferência, chamada em espera, histórico de chamadas originadas, perdidas e recebidas;
- Acesso ao ramal telefônico de qualquer lugar através da Internet;
- Interface simples e fácil de usar;
- Áudio em alta definição;
- Comunicação feita através do *Webcom Phone* é criptografada.

### 1.2.3 Central de Atendimento – Call Center

O módulo de Central de Atendimento – *Call Center* permite a distribuição de chamadas em filas de atendimento de acordo com os critérios estabelecidos pela organização.

Na configuração da fila de atendimento são definidos os parâmetros desejados para o atendimento das ligações recebidas como: estratégias de alocação de chamadas entre os agentes; temporizadores, dentre eles o tempo máximo em fila; opções de gravação de chamadas; roteamentos alternativos quando a fila está cheia ou sem agentes; restrições de horário de atendimento da fila e cadastro categorias da chamada.

As ligações das filas de atendimento são direcionadas aos operadores disponíveis e atendidas pela interface do Painel de Agente. Através deste painel, o agente pode realizar operações de chamada como transferência e conferência, além de controlar sua disponibilidade e as pausas durante o expediente de trabalho. Todas as atividades do operador são registradas no Histórico deste painel.

O Painel do Supervisor permite o gerenciamento e monitoramento das filas de atendimento. Este recurso apresenta o nível de serviço das filas, quantidade de chamadas atendidas e abandonadas, tempo médio de espera e tempo médio de atendimento. Também mostra o estado de cada agente, se está disponível, deslogado, em ligação, e permite ao supervisor consultar as atividades do dia, colocar em pausa e deslogar o agente. Diretamente pelo painel, o supervisor pode entrar, escutar ou sussurrar durante a ligação de determinado agente, facilidade geralmente utilizada durante a fase de treinamento do operador.

Os relatórios exclusivos do módulo de Central de Atendimento – *Call Center* oferecem informações para medir o desempenho dos agentes e gerenciar a qualidade das filas de atendimento, facilitando a tomada de decisão em ações de melhorias na Central de Atendimento. São alguns destes relatórios:

- Por Tabulação – identifica os principais tipos de solicitações de atendimento;
- Por agente – mede produtividade de cada agente;
- Por fila – calcula o nível de serviço da fila, considerando os tempos de atendimento, tempo de espera, chamadas atendidas e abandonadas;
- URA – estatísticas da URA, inclusive de navegação da árvore configurada;
- Pesquisa de Satisfação – resultado da pesquisa de satisfação ao final da ligação;
- Por Chamadas – atendidas, incluindo gravação; abandonadas; fora de horário;

- Atividades de login/logout e pausas dos agentes.

#### **1.2.4 Unidade de Resposta Audível**

A unidade de resposta audível (URA Receptiva) permite o atendimento automático das ligações telefônicas, cuja interação é feita pela discagem de números no telefone do chamador, acionando opções previamente definidas.

Este módulo permite os seguintes tipos de programação da URA:

- Menu de opções cuja seleção da opção de atendimento é feito pelo chamador;
- Transferência das chamadas para a área especializada;
- Apresentação de áudio para orientação do chamador;
- Arvore de navegação com múltiplos níveis e opções de interação com o usuário;

O serviço de URA opera com uma estrutura que tem como base no função de URA integrada ao PABX Virtual e os tipos de URAs configuradas. O tipo de URA é diferenciado pela quantidade de componentes de processamento habilitados na URA

- URA Tipo 1 – até 10 componentes
- URA Tipo 2 – de 11 até 30 componentes
- URA Tipo 3 – de 31 até 50 componentes

## 2 FORMA DE CONTRATAÇÃO

O produto **Telefonia IP Celepar** é disponibilizado através de licença de uso e volumes dos serviços contratados pelo **CLIENTE**, visando manter a operação dos serviços com qualidade, eficiência e previsibilidade. Cada serviço oferecido pelo produto possui uma unidade de medida de consumo para contabilizar seu faturamento. Na tabela a seguir são definidas as unidades de medidas de cada serviço a serem aplicadas na contabilização do faturamento da solução.

Serviço	Item	Unidade	Faturamento	Suporte	ANS	Part Number
<b>ASSINATURA DO PRODUTO</b>	Pacote Básico – PABX Virtual	Licença de Uso	Mensal – Quantidade de Licenças	Tipo B	01	1.1.CC.01.001.B.01
					02	1.1.CC.01.001.B.02
	Pacote Intermediário – PABX Virtual com URA Receptiva	Licença de Uso	Mensal – Quantidade de Licenças	Tipo B	01	1.1.CC.01.002.B.01
					02	1.1.CC.01.002.B.02
	Pacote Avançado – PABX Virtual com URA Receptiva e Central de Atendimento	Licença de Uso	Mensal – Quantidade de Licenças	Tipo B	01	1.1.CC.01.003.B.01
					02	1.1.CC.01.003.B.02
<b>PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO</b>	Usuário de PABX Virtual	Usuário	Mensal – Quantidade dos Usuários Cadastrados	Tipo B	01	1.1.CC.01.101.B.01
					02	1.1.CC.01.101.B.02
	Tronco SIP para PABX Virtual	Tronco SIP	Mensal – Quantidade dos Troncos Habilitados	Tipo B	01	1.1.CC.01.102.B.01
					02	1.1.CC.01.102.B.02
	Posição de Atendimento para Central de Atendimento	Posição de Atendimento	Mensal – Quantidade de Posições de Atendimento	Tipo B	01	1.1.CC.01.103.B.01
					02	1.1.CC.01.103.B.02
	URA – Tipo 1	URA	Mensal – Quantidade de URAs	Tipo B	01	1.1.CC.01.104.B.01
					02	1.1.CC.01.104.B.02
	URA – Tipo 2	URA	Mensal – Quantidade de URAs	Tipo B	01	1.1.CC.01.105.B.01
					02	1.1.CC.01.105.B.02
	URA – Tipo 3	URA	Mensal – Quantidade de URAs	Tipo B	01	1.1.CC.01.106.B.01
					02	1.1.CC.01.106.B.02
<b>IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO</b>	Implantação	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.201.0.00
<b>CAPACITAÇÃO NO PRODUTO</b>	Capacitação para Administração do Sistema	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.301.0.00
	Capacitação para Telefonista	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.302.0.00
	Capacitação para Operador e Supervisor de Central de Atendimento	Unitário	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.303.0.00
<b>CONSULTORIA ESPECIALIZADA</b>	Consultoria	Hora Técnica	Sob demanda	-	-	1.1.CC.01.401.0.00

Tabela 01: Tabela de Serviços do Produto

### 3 ASSINATURA DO PRODUTO

Part Number	1.1.CC.01.001.B.01	Pacote Básico	Suporte Tipo B	ANS Nível 01
	1.1.CC.01.002.B.01	Pacote Intermediário	Suporte Tipo B	ANS Nível 01
	1.1.CC.01.003.B.01	Pacote Avançado	Suporte Tipo B	ANS Nível 01
	1.1.CC.01.001.B.02	Pacote Básico	Suporte Tipo B	ANS Nível 02
	1.1.CC.01.002.B.02	Pacote Intermediário	Suporte Tipo B	ANS Nível 02
	1.1.CC.01.003.B.02	Pacote Avançado	Suporte Tipo B	ANS Nível 02
Nome do Serviço:	ASSINATURA DO PRODUTO			

#### 3.1 Descrição do Serviço

A assinatura do produto contempla a prestação dos serviços de suporte, sustentação e evolução do produto visando manter continuamente o produto ao cliente, executando atividades necessárias à utilização da solução de forma adequada em conformidade com características técnicas do produto, sendo estes serviços executados obedecendo aos níveis de serviço previamente estabelecidos. Para atender a esses objetivos são contempladas as seguintes atividades:

- Disponibilidade do sistema e seus módulos na modalidade Software como Serviço (SaaS) hospedado no Data Center da **CELEPAR**;
- Gestão de requisições de suporte ao **ADMINISTRADOR LOCAL** designado pelo **CLIENTE** para esclarecimento de dúvidas ou solução de problemas relacionados às funcionalidades de operação do sistema quando não documentadas;
- Gestão de incidentes que afetam o funcionamento normal do produto, limitado ao escopo dos módulos e funcionalidades que compreendem o produto de acordo com o Tipo de Suporte e Acordo de Nível de Serviço contratado;
- Manutenção preventiva e corretiva nos módulos e subsistemas que compreendem o produto para evitar incidentes ou perda de seu desempenho aderente ao plano de manutenção do produto;
- Realização de atualizações tecnológicas nos componentes da arquitetura do produto, necessárias para manter o sistema operando corretamente no ambiente de operação;
- Manutenção das funcionalidades suportadas pelo produto quanto regulamentações legais obrigatórias aplicáveis no contexto do produto ofertado;
- Evolução do produto, de acordo plano do produto a critério da **CELEPAR**, sobre aspectos de novas funcionalidades, arquitetura e tecnologias que possam ser aplicadas para melhorar a eficiência do produto.

### 3.2 Condições para Prestação dos Serviços

O serviço de suporte, sustentação e evolução do produto está vinculado aos serviços de implantação e capacitação dos usuários no produto como pré-requisitos. As atividades previstas neste serviço visam manter as condições projetadas de operação do sistema, seja pelo trabalho de apoio aos usuários em eventuais dúvidas quanto à utilização do sistema, manutenções corretivas, preventivas e evolutivas, assim como a gestão das interações entre as áreas técnicas da empresa ou de fornecedores para manter o funcionamento do produto.

Para a utilização do serviço **Telefonia IP Celepar** o **CLIENTE** deverá fornecer e manter localmente a infraestrutura e equipamentos que compreendem a rede interna de telecomunicações, conforme descrito a seguir:

- Infraestrutura de cabeamento: sistema de cabeamento de telecomunicações estruturado e certificado, atendendo, no mínimo, os requisitos de Categoria 5e;
- Infraestrutura elétrica: rede elétrica estabilizada, com fornecimento ininterrupto de energia (no-breaks) em cada armário de telecomunicações (racks) onde estão alojados os equipamentos ativos de rede e demais equipamentos integrantes da **Telefonia IP Celepar**;
- Entrada de telecomunicações: disponibilizar conexão física entre a entrada de telecomunicações e o local de instalação dos gateways de comunicação com a RPTC, quando houver conexões com a RPTC fora da **CELEPAR**.

As unidades do **CLIENTE** deverão possuir interconexão com a **CELEPAR**, através de link de dados, com capacidade adequada para a quantidade estimada de chamadas telefônicas e QoS (Quality of Service) garantido.

O recurso de sobrevivência local, em caso de falha na rede nas unidades do **CLIENTE**, só será ativado se os equipamentos envolvidos na solução (telefones e gateways) possuírem esta função e já estiverem homologados pela **CELEPAR**.

O **CLIENTE** deverá providenciar todo o hardware (*gateways*, aparelhos telefônicos, ATA, etc.) que compõem a **Telefonia IP Celepar**, incluindo suas respectivas garantias, manutenção e suporte técnico.

Para a interconexão com as Redes Públicas de Telefonia, o **CLIENTE** deverá fornecer *gateways* E1 ou SIP quando houver necessidade, bem como, o contrato de acesso com a operadora telefônica. Estes *gateways* poderão ser configurados pela **CELEPAR** ou pelo **CLIENTE** com o apoio da **CELEPAR**.

O **CLIENTE** deverá disponibilizar um serviço dedicado privativo ponto a ponto para comunicação de dados, com banda de pelo menos 10 (dez) Mbps simétricos, entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR**. Nas instalações da **CELEPAR**, esse serviço, obrigatoriamente, terá que ser disponibilizado através de terminação óptica não sendo permitido, sob hipótese alguma, o lançamento/instalação de cabos metálicos (par trançado, coaxial e similares) ou rádio digital. Sem esse serviço os seguintes recursos não estarão disponíveis na solução:

- Configuração e suporte;
- Monitoramento;
- Backup;

- Roteamento (rotas de menor custo);
- Tarifação.

Os telefones IP devem ser alimentados, preferencialmente, através de switch PoE, podendo na falta deste, serem alimentados com uma fonte ligada na tomada.

Quando for usado switch PoE é recomendado o uso de no-break no switch com capacidade para manter todos os telefones funcionando em caso de interrupção da energia elétrica.

Quando não for usado switch PoE é recomendado o uso de no-break para alimentação dos switches e tomadas dos telefones.

O **CLIENTE** deverá criar uma VLAN de voz, exclusiva para o tráfego da telefonia IP (VoIP).

O **CLIENTE** deverá fornecer os telefones IP conectados a um ponto de rede configurado com a VLAN de voz.

### 3.3 Forma de Atendimento

A partir da contratação do serviço, a **CELEPAR** passará a operar, monitorar, atuar sobre incidentes e efetuar as atividades de manutenção preventiva do sistema, tomando as medidas necessárias para manutenção da normalidade das operações. À medida da necessidade, o **CLIENTE** poderá, através de mecanismo de comunicação estabelecido, solicitar o serviço de apoio à utilização do sistema ou relatar algum incidente, categorizando-o conforme seu nível de severidade o que determinará as ações definidas no nível de serviço previsto.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de maneira a garantir o pleno funcionamento a **Telefonia IP Celepar** através da abertura de Solicitação de Serviço, pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do **Telefonia IP Celepar** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico.

O suporte ao usuário final deverá ser prestado pelo **CLIENTE** com o apoio das pessoas indicadas como administradores locais. Esse suporte consiste no atendimento de demandas de menor complexidade que ocorrem na rotina dos usuários e em todas as atividades de operação do serviço de telefonia, referentes a manutenção de ramais e usuários, dentre elas:

- Primeira verificação de problemas reportados pelos usuários;
- Diferenciar falhas de uso incorreto e orientar os usuários;
- Diferenciar falhas de restrição/limitação do sistema e orientar os usuários;
- Realizar procedimentos básicos na tratativa de falhas (*reset* do aparelho, verificação de configuração, etc.);
- Suporte aos usuários finais;
- Criação e alteração de usuários/ramais;
- Criação e alteração de centros de custos;
- Criação e alteração de grupos (captura, busca e chefe secretária);

- Instalação física de aparelhos telefônicos;
- Inclusão e exclusão de números telefônicos bloqueados.

Caso não seja possível prover a resolução do problema pelos administradores locais, estes acionarão o suporte da **CELEPAR**, para que possam ser verificadas as possíveis causas do problema e sua resolução.

O atendimento da **CELEPAR** será preferencialmente remoto e no caso da não resolução do problema, o atendimento poderá ser presencial. Neste caso, caberá às partes agendarem o dia e horário para atendimento.

Funções de acesso exclusivo da **CELEPAR**:

- Inclusão/alteração valores tarifários;
- Inclusão/alteração de troncos;
- Inclusão/alteração de rotas.

Os serviços referentes ao produto não classificados nos suportes técnicos previstos poderão ser solicitados como **Consultoria Especializada**, contudo somente poderão ser executados mediante requisições realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** no cliente, sendo necessário para isso a contratação de horas de Consultoria Especializada no produto conforme especificado no item 7 -CONSULTORIA ESPECIALIZADA.

### 3.4 Composição do Serviço

A prestação do serviço **Telefonia IP Celepar** contempla as seguintes atividades associadas a sua operação, suporte e sustentação:

- Administração e configuração para que a **Telefonia IP Celepar** esteja apta a operar plenamente, consiste entre outras atividades em: Configurações do PABX Virtual, Central de Atendimento, Unidade de Resposta Audível, Configurações de rotas, Configurações de troncos/linhas telefônicas e Inclusão/alteração de planos tarifários.
- Cópia de segurança dos bancos de dados, bancos de áudio, gravações de chamadas, correios de voz e configurações.
- Monitoramento remoto dos *gateways* SIP e servidores que compõem a **Telefonia IP Celepar**.
- Bilhetagem das chamadas com a disponibilização de relatórios, acessíveis pela interface web do sistema, com as tarifas calculadas com base nos contratos, com a rede pública de telefonia, fornecidos pelo **CLIENTE**.
- Integração dos *gateways* SIP e servidores que compõem a **Telefonia IP Celepar** do **CLIENTE** ao sistema de roteamento hospedado na **CELEPAR** para a configuração de rotas de menor custo ou de acordo com as regras definidas pelo **CLIENTE**.
- Manutenção preventiva e adaptativa através da implementação de novas configurações de segurança e atualizações nos aplicativos que compõem a **Telefonia IP Celepar**.
- Manutenção corretiva e evolutiva nos aplicativos que compõem a **Telefonia IP Celepar**.

A prestação do serviço **Telefonia IP Celepar** contempla recursos de infraestrutura e serviços técnicos especializados da **CELEPAR** que suportam todos os elementos necessários para o correto funcionamento da operação do produto no Data Center, que possui as seguintes características:

- Ambiente monitorado por Software e por operadores na Sala de Controle durante 24 horas por dia e 7 dias por semana, com climatização adequada e com energia estabilizada;
- Ambiente com sistema de proteção contra a falta de energia, por meio de utilização de No-break e Grupo Motor Gerador, visando reduzir falhas de fornecimento de eletricidade por parte da concessionária de energia e proteger os equipamentos instalados das oscilações elétricas;
- Monitoramento de climatização do ambiente do Data Center por meio de alarme sonoro acionado em casos de frio, calor ou umidades excessivas, visando manutenção da temperatura adequada ao funcionamento dos equipamentos e à maximização de sua vida útil;
- Monitoramento do ambiente do Data Center por circuito interno de TV;
- Proteção por meio de sistema de alarme antifumaça, detecção e combate a incêndio nos ambientes do Data Center;
- Utilização de barreiras de proteção físicas, contendo portas de segurança codificadas, para permitir acesso em ambientes críticos apenas aos técnicos autorizados;
- Utilização de barreiras de proteção lógicas (conhecidas como Firewall) para dificultar acessos indevidos;
- Conexão do sistema à rede corporativa do Governo e ou à Internet (dependendo da plataforma tecnológica adotada);
- Atuação de equipe de segurança cibernética especializada no rastreamento de ataques e vandalismos contra os sistemas hospedados na **CELEPAR** e à Rede Corporativa do Estado, incluindo suporte para implementar melhorias e reduzir brechas de segurança e serviços de recuperação de sistemas danificados por ataques, vandalismos e outras ações mal-intencionadas provocadas pelos chamados Crackers, buscando restaurar os sistemas à configuração e conteúdo anteriores aos ataques;
- Ligação dedicada à Internet, interligada a, no mínimo duas empresas distintas fornecedoras de serviços de telecomunicações;
- Serviço de Backup que compreende a configuração, programação e monitoramento da execução periódica do backup de dados em servidores hospedados fisicamente nas instalações do Data Center da **CELEPAR**, definidos pela contratante;
- Ambiente computacional composto por recursos de hardware e software instalados no Data Center da **CELEPAR**, com dedicação parcial ou integral, onde estão: Servidores de Banco de Dados, Servidores de aplicação, Servidores de rede.

## 4 PLANO DE CONSUMO DO PRODUTO

A utilização do produto **Telefonia IP Celepar** tem como base os três pacotes de serviços oferecidos, são eles:

### Pacote Básico: PABX Virtual

Pacote com o serviço básico de telefonia incluindo o módulo de **PABX Virtual e o Webcom Phone**. Para a configuração do serviço básico, será necessário adicionar ao pacote os seguintes itens:

- Quantidade necessária de **Usuários**;
- Quantidade de **Troncos SIP**.

Item	ANS – Nível 01	ANS – Nível 02
Pacote Básico	1.1.CC.01.001.B.01	1.1.CC.01.001.B.02
Usuário	1.1.CC.01.101.B.01	1.1.CC.01.101.B.02
Tronco SIP	1.1.CC.01.102.B.01	1.1.CC.01.102.B.02

Tabela 02: Tabela de Serviços do Pacote Básico

### Pacote Intermediário: Básico + URA Receptiva

Nesta opção tem-se o serviço de **URA Receptiva** como adicional ao serviço básico de telefonia. Para a configuração do serviço intermediário, será necessário adicionar ao pacote os seguintes itens:

- Quantidade necessária de **Usuários**;
- Quantidade de **Troncos SIP**;
- Quantidade de **URAs**, para cada tipo.

Item	ANS – Nível 01	ANS – Nível 02
Pacote Intermediário	1.1.CC.01.001.B.01	1.1.CC.01.001.B.02
Usuário	1.1.CC.01.101.B.01	1.1.CC.01.101.B.02
Tronco SIP	1.1.CC.01.102.B.01	1.1.CC.01.102.B.02
URA – Tipo 1	1.1.CC.01.104.B.01	1.1.CC.01.104.B.02
URA – Tipo 2	1.1.CC.01.105.B.01	1.1.CC.01.105.B.02
URA – Tipo 3	1.1.CC.01.106.B.01	1.1.CC.01.106.B.02

Tabela 03: Tabela de Serviços do Pacote Intermediário

### Pacote Avançado: Intermediário + Central de Atendimento

Nesta opção tem-se o serviço completo de **Telefonia IP Celepar**. Para a configuração do serviço avançado, será necessário adicionar ao pacote os seguintes itens:

- Quantidade necessária de **Usuários**;
- Quantidade de **Troncos SIP**;
- Quantidade de **URAs**, para cada tipo;
- Quantidade de **Posições para Central de Atendimento**.

**FICHA COMERCIAL DO PRODUTO**  
**Telefonia IP Celepar**

Item	ANS – Nível 01	ANS – Nível 02
Pacote Avançado	1.1.CC.01.001.B.01	1.1.CC.01.001.B.02
Usuário	1.1.CC.01.101.B.01	1.1.CC.01.101.B.02
Tronco SIP	1.1.CC.01.102.B.01	1.1.CC.01.102.B.02
URA – Tipo 1	1.1.CC.01.104.B.01	1.1.CC.01.104.B.02
URA – Tipo 2	1.1.CC.01.105.B.01	1.1.CC.01.105.B.02
URA – Tipo 3	1.1.CC.01.106.B.01	1.1.CC.01.106.B.02
Posição para Central de Atendimento	1.1.CC.01.103.B.01	1.1.CC.01.103.B.02

**Tabela 04: Tabela de Serviços do Pacote Avançado**

Adicionalmente aos pacotes que se referem a utilização continuada do produto, são oferecidos os seguintes serviços sob demanda:

Item	Part Number
Implantação do Produto	1.1.CC.01.201.0.00
Capacitação para Administração do Sistema	1.1.CC.01.301.0.00
Capacitação para Telefonista	1.1.CC.01.302.0.00
Capacitação para Operador e Supervisor de Central de Atendimento	1.1.CC.01.303.0.00
Consultoria Especializada	1.1.CC.01.104.0.00

**Tabela 05: Tabela de Serviços sob Demanda**

## 5 IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Part Number	1.1.CC.01.201.0.00
Nome do Serviço:	IMPLANTAÇÃO DO PRODUTO

Para a implantação da solução, será elaborado em conjunto, **CELEPAR** e **CLIENTE**, o **Plano de Implantação** levando em conta a disponibilidade das equipes e considerando que os serviços serão executados remotamente.

Em até **5 (cinco)** dias úteis após a assinatura do contrato, o **CLIENTE** deverá indicar os **Representantes Técnicos** designando as competências de cada representante de acordo com seu quadro organizacional, para assumirem as decisões e condução das atividades por parte do **CLIENTE**, para que se dê início à elaboração do **Plano de Implantação**. O prazo para a elaboração do **Plano de Implantação** é estimado em **10 (dez)** dias úteis.

A elaboração do **Plano de Implantação** contempla no mínimo as seguintes atividades:

- Reuniões de planejamento;
- Atribuições da **CELEPAR** e do **CLIENTE**.
- Definição e detalhamento das etapas de implantação com as seguintes fases:
  - Formalização dos **Representantes** do **CLIENTE**.
  - Avaliação conjunta dos requisitos de comunicação e ambiente do **CLIENTE**;
  - Elaboração da configuração da **Telefonia IP Celepar**, contendo a descrição da arquitetura e o plano de migração;
  - Fornecimento de especificação técnica da solução para apoio na aquisição dos equipamentos, se houver necessidade;
  - Homologação dos equipamentos constantes no plano de implantação no ambiente da **CELEPAR** antes da ativação do sistema, se houver necessidade;
  - Configuração inicial de todos os elementos que compõem **Telefonia IP Celepar**, de acordo com o previsto no plano;
  - Homologação da configuração dos ambientes do sistema pelo **CLIENTE**;
  - Início de Operação do produto **Telefonia IP Celepar**.

As reuniões de planejamento da implantação serão realizadas presencialmente na sede da Celepar, em Curitiba, ou no formato remoto através de conferência via Internet. Os demais **serviços de implantação serão prestados remotamente**, pela equipe da **CELEPAR** a partir da sede em Curitiba.

## 5.1 Condições para Prestação do Serviço

Para o acesso ao serviço, é necessário a utilização de computadores, infraestrutura e equipamentos de rede local, bem como serviço de comunicação de dados, devidamente dimensionados, com acesso à Internet. O serviço será disponibilizado através de servidores localizado no Data Center da **CELEPAR**.

## 5.2 Serviços não Contemplados na Implantação

No produto **Telefonia IP Celepar** não estão contemplados os seguintes serviços:

- Integração do produto **Telefonia IP Celepar** com outros sistemas do **CLIENTE**;
- Avaliação ou melhoria dos fluxos e procedimentos internos dos órgãos e unidades envolvidos no processo de uso da solução, exceto orientações derivadas da consultoria especializada para o cliente especificada no item 7 -**CONSULTORIA ESPECIALIZADA** contratada por demanda;
- Customização para adequar funcionalidades às necessidades específicas ou interesses exclusivos para o **CLIENTE**;
- Compartilhamento, abertura ou cessão do código fonte da solução;
- Disponibilização de equipamento para uso dos serviços em ambiente local do cliente;
- Disponibilização de equipe ou qualquer outro recurso humano para a operacionalização do sistema para o **CLIENTE**;
- Contratação de Operadoras de Telefonia, fornecimento de canais de telefonia (Troncos SIP/E1) e links de comunicação de dados para acesso ao sistema.

## 5.3 Forma de Atendimento

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de maneira a garantir a correta implantação da **Telefonia IP Celepar** através da abertura de Solicitação de Serviço, pelo **CLIENTE**.

O **CLIENTE** deverá designar um **ADMINISTRADOR LOCAL** do **Telefonia IP Celepar** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a execução das atividades previstas no **Plano de Implantação**.

## 6 CAPACITAÇÃO NO PRODUTO

<b>Part Number</b>	<b>1.1.CC.01.301.0.00</b>	<b>Capacitação para Administração do Sistema</b>
	<b>1.1.CC.01.302.0.00</b>	<b>Capacitação para Telefonista</b>
	<b>1.1.CC.01.303.0.00</b>	<b>Capacitação para Operador e Supervisor de Central de Atendimento</b>
<b>Nome do Serviço:</b>	<b>CAPACITAÇÃO NO PRODUTO</b>	

A **CELEPAR** promoverá capacitação técnica e prática para a equipe designada pelo **CLIENTE** com o objetivo de formar os técnicos com conhecimentos específicos de configuração e administração do sistema, telefonistas, operadores e supervisores de Central de Atendimento. A capacitação é oferecida em turmas fechadas para até **15 (quinze)** pessoas na cidade de Curitiba, em local a ser fornecido pelo **CLIENTE**, em comum acordo com a **CELEPAR**.

No caso de eventual necessidade de grupo com maior capacidade deverá ser negociada entre **CLIENTE** e **CELEPAR**, contudo poderão ser formadas novas turmas para capacitação por demanda do cliente.

### 6.1 Requisitos de Ambiente do Cliente

- Recomendamos acesso à internet com velocidade mínima de 10 Mbps;
- Sugerimos **estações de trabalho** como computadores ou notebooks para uso pela turma e um instrutor remoto com configuração mínima compatível com um Intel Core i3 e 4GB de RAM;
- Projetor ou outro recurso de vídeo adequado para acesso à videoconferência;
- Recomendamos equipamento para videoconferência com câmera, alto-falantes, microfone e computador que possibilitem receber capacitação por conferência remota;
- Infraestrutura elétrica e lógica compatíveis com os demais itens;
- Disponer de um técnico operacional no ambiente do **CLIENTE** a fim de garantir o correto funcionamento dos equipamentos durante a capacitação.

### 6.2 Tipos de Capacitação

#### 6.2.1 Capacitação para Administração do Sistema

Essa capacitação tem como objetivo preparar Administradores do Sistema no **CLIENTE** e contempla o seguinte conteúdo programático:

- Apresentação da Interface de Administração;
- Configuração de Usuários;
- Criação de Grupos: captura de chamadas; busca de ramais; chefe-secretaria;
- Configuração de Desvio de chamadas;

- Relatórios: conta telefônica;
- Configuração de Centros de Custos;
- Configuração de Lista de Bloqueios;
- Configuração de Banco de Áudio: música de espera;
- Configuração de Atendimento Digital.

### **6.2.2 Capacitação para Telefonistas**

Essa capacitação tem como objetivo preparar pessoas para atuar na função de Telefonista no CLIENTE e contempla o seguinte conteúdo programático:

Painel de telefonistas: Lista de Usuários; Receber as chamadas; Tempo de espera; Transferir; Desligar; Colocar em Espera; Retenção de Chamadas; Serviço Noturno; Realizar Chamadas; Visualização em tempo real do status dos ramais.

### **6.2.3 Capacitação para Operadores e Supervisores de Central de Atendimento**

Essa capacitação tem como objetivo preparar pessoas para atuar na função de operadores e supervisores da Central de Atendimento no CLIENTE e contempla o seguinte conteúdo programático:

- Conceitos de Call Center;
- Administração de filas de atendimento;
- Administração de Posição de Atendimento;
- Banco de áudio: Anúncio de Fila, Música de Espera;
- Painel de supervisão;
- Painel do agente;
- Relatórios de atendimento e desempenho.

## 7 CONSULTORIA ESPECIALIZADA

Part Number	1.1.CC.01.401.0.00
Nome do Serviço:	CONSULTORIA ESPECIALIZADA

### 7.1 Descrição do Serviço

Os serviços de consultoria especializada visam o apoio para a **CLIENTE** nas demandas específicas relacionadas as regras de negócio, adequações técnicas no sistema e avaliação do processo de uso do produto. Estão previstos os seguintes serviços de consultoria especializada que poderão ser contratados por demanda:

- Homologação de Equipamentos: avaliação e homologação de modelos novos de equipamentos a serem integrados no serviço de telefonia;
- Avaliação de Integração – Avaliação da viabilidade e implementação de interface de aplicação que permite que diversos sistemas possam utilizar os recursos disponíveis no sistema de PABX Virtual;
- Implantação de rotas de menor custo – configuração de rotas entre o PABX Virtual e a RPTC para que sejam utilizadas as rotas com a menor tarifa ou de acordo com outras regras predefinidas;
- Elaboração de projetos de expansão da **Telefonia IP CELEPAR** após a fase de implantação;
- Criação de URA complexa acima 50 elementos.

### 7.2 Restrições da Consultoria Especializada

A prestação do serviço de consultoria se limitará a dúvidas do processo do negócio e sustentação do sistema e não contempla dúvidas relativas a atividades de operação, replicação da implantação ou capacitação.

O serviço será prestado remotamente, a partir da equipe da **CELEPAR** em Curitiba. As demandas e solicitações somente poderão ser realizadas pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE** e através portal de atendimento disponibilizado pela **CELEPAR**.

A quantidade de horas de consultoria que ultrapassarem o limite acordado entre as partes será cobrada separadamente.

A prestação do serviço de Consultoria estará sujeita à disponibilidade de Equipe **CELEPAR**.

### 7.3 Forma de Atendimento

O **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE** encaminhará para a **CELEPAR** as demandas a serem iniciadas no período contratual, por meio de abertura de **Ordem de Serviço**, descrevendo o escopo do serviço. A partir desta solicitação, serão iniciados os procedimentos de análise e definições para execução dos serviços demandados.

Os serviços de consultoria especializada serão executados em horário comercial, das 08:00 às 11:30 e das 13:30 às 18:00, de segunda a sexta-feira (exceto feriados).

### 7.4 Registro da Ordem de Serviço

A prestação dos serviços previstos se dará com a formalização da **Ordem de Serviço**, que deverá ser registrada pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** do **CLIENTE** em sistema informatizado de gestão, disponibilizado pela **CELEPAR**. Para um cenário de múltiplas demandas de melhoria de um ou mais módulos do sistema, a Ordem de Serviço poderá agrupar este conjunto de demandas.

Com base no detalhamento registrado na Ordem de Serviço, a **CELEPAR** elaborará uma **Proposta de Execução de Serviços** que incluirá os itens abaixo, conforme pertinência da demanda e acordo prévio com o **CLIENTE**:

- O detalhamento do escopo do serviço;
- A definição geral de responsabilidades das partes;
- A programação estimada dos marcos de entrega;
- O esforço, previsto em horas, e correspondente valor para as atividades referentes ao Desenvolvimento de Requisitos Negociais, quando aplicáveis;
- Forma e modelo de aceitação dos produtos e serviços;
- A estimativa preliminar de esforço e valor para as atividades de implantação, quando aplicáveis;
- A alteração estimada do valor para operação do sistema, caso este venha a ser processado no Data Center da **CELEPAR**, quando aplicável.

Ao aprovar a Proposta de Execução de Serviços, o **CLIENTE** autoriza a **CELEPAR** a dar continuidade na execução das demandas. O **CLIENTE** poderá solicitar revisão da proposta, de modo a ajustá-la à sua necessidade ou então solicitar o cancelamento da execução da **Ordem de Serviço**. Neste caso, se houver interesse do **CLIENTE** em retomar a discussão acerca da demanda, uma nova Ordem de Serviço deverá ser registrada.

### 7.5 Controle da Execução dos Serviços

A cada entrega realizada, o planejamento acordado deverá ser revisado pelas partes e ajustado em função da realidade de evolução dos trabalhos. Qualquer revisão deverá ser anexada à respectiva Ordem de Serviço registrada pelo **CLIENTE**, o qual deverá efetuar sua aprovação ou rejeição formal.

Na conclusão dos serviços, será feita nova medição da quantidade de horas efetivamente gastas, e recalculado o valor referente aos serviços realizados.

## 7.6 Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço

Definido um escopo de trabalho a ser executado numa **Ordem de Serviço** e, havendo necessidade de revisão frente a necessidades de negócio a serem contempladas ou por qualquer outra razão motivada diretamente pelo **CLIENTE**, serão adotados os critérios detalhados a seguir.

Nos casos em que a alteração de escopo solicitada gere descarte ou retrabalho, a **CELEPAR** poderá medir o esforço empregado até a solicitação de mudança e o impacto em termos de esforço, prazo, riscos e custos decorrentes desta mudança, definindo novas condições de continuidade das demandas e valores a serem faturados como decorrência da mudança.

Nos casos de modificações de escopo, seja de natureza funcional ou de aspectos de qualidade da solução, incluídas questões de natureza tecnológica e que sejam propostas pela **CELEPAR**, serão avaliados os impactos decorrentes da mudança e a pertinência de alterações dos valores financeiros previstos para a demanda.

Após a aprovação pelas partes da continuidade do trabalho, o planejamento será atualizado, representando uma nova condição de execução dos serviços demandados.

Todo o processo de solicitação de mudança e consequentes aprovações deverão ser formalizadas e documentadas como instrumento complementar na **Ordem de Serviço**.

## 7.7 Interrupção na Execução de Ordens de Serviço

O **CLIENTE** poderá solicitar a interrupção ou cancelamento de uma **Ordem de Serviço** iniciada, a qualquer momento do desenvolvimento do serviço. Em ambos os casos, a **CELEPAR** poderá realizar a medição das atividades executadas, encaminhando para o respectivo faturamento proporcional. No caso de interrupções com retomada futura, será necessário um replanejamento, a ser representado nas **Propostas de Execução de Serviços**, estabelecendo novas condições de execução dos serviços demandados, o que pode inclusive afetar o custo remanescente, não havendo nenhuma garantia que os prazos futuros venham a absorver o período de interrupção ou mesmo que a prorrogação do prazo seja equivalente a este período.

## 7.8 Pedidos de Prorrogação de Prazos

Ao longo da execução, o **CLIENTE** e a **CELEPAR** poderão, em comum acordo, replanear os prazos de entregas dos artefatos ou serviços previstos. Esta iniciativa deverá ser comunicada formalmente pela parte interessada à outra parte, justificando as razões para a solicitação, sempre antes da data de término prevista para a atividade. Qualquer mudança ocorrida deverá ser objeto de replanejamento.

## 7.9 Entregas e Processo de Aceitação

Os produtos e serviços a serem entregues ao longo da execução de uma demanda serão definidos na **Proposta de Execução de Serviços**. O rito de aceite dos produtos está descrito a seguir:

- Os produtos desenvolvidos em cada entrega, acordados no planejamento serão disponibilizados ao **CLIENTE** para avaliação;
- Para cada entrega, o **CLIENTE** terá um prazo de até 10 (dez) dias úteis para sua avaliação e pronunciamento. Findo este prazo, e não havendo manifestação por parte do **CLIENTE**,

os produtos entregues serão considerados aprovados e o **Termo de Aceite Definitivo** é emitido;

- Caso o **CLIENTE** entenda que os produtos entregues não estejam em conformidade com o estabelecido poderá rejeitar os produtos, mediante justificativa específica para os pontos de não conformidade;
- Para as entregas aceitas será emitido **Termo de Aceite Definitivo** para o conjunto de entregáveis previstos no planejamento permitindo, quando for o caso, que sejam executados os procedimentos de faturamento;
- Para os produtos rejeitados, a **CELEPAR** realizará os ajustes que se fizerem necessários, sem ônus para o **CLIENTE**. Após as correções dos produtos, a **CELEPAR** devolverá ao **CLIENTE** para nova validação. Caso ainda sejam constatados problemas, poderá haver nova devolução, repetindo-se este procedimento até ocorrer a validação definitiva dos produtos. O tempo decorrido para correção dos problemas não se configura como prorrogação de prazo para conclusão previsto no planejamento. Caso o produto seja rejeitado em função de mudanças de escopo ou de problemas na definição de requisitos por parte do **CLIENTE**, o tratamento a ser dado será equivalente ao definido no item **7.6 - Modificação de Escopo na Execução de Ordens de Serviço**;
- Os períodos de avaliação de produtos entregues não se configuram como de interrupção da execução dos serviços demandados, cujas atividades serão executadas em paralelo ao processo de avaliação pelo **CLIENTE**, salvo em situações que demandem que o produto entregue devido à criticidade, possa impactar na disponibilização de novas entregas para homologação até que a anterior seja concluída.

## 8 RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

Contratar junto as Operadoras de Telefonia os serviços da Rede Pública de Telefonia Comutada para conexão com a **Telefonia IP Celepar**.

Disponibilizar ambiente adequado para instalação e fornecer todos os equipamentos de uso local (*switches, roteadores, gateways*, aparelhos telefônicos, fones e microfones, headsets, etc.) que necessários para operação da **Telefonia IP Celepar**, incluindo suas respectivas garantias, manutenção e suporte técnico.

A instalação física dos equipamentos locais que compõem a **Telefonia IP Celepar** na rede de dados do **CLIENTE** é de sua inteira responsabilidade, com orientações da **CELEPAR**.

O **CLIENTE** é responsável pela configuração dos equipamentos de rede local, tais como: *switches, roteadores, etc...*

Manter as características dos equipamentos a serem utilizados, não realizando qualquer modificação que desconfigure as funcionalidades para as quais foi homologado.

O endereçamento de rede e o endereço de provisionamento dos telefones IP devem ser fornecidos pelo **CLIENTE** através de DHCP.

O **CLIENTE** não poderá instalar equipamentos ou sistemas no ambiente da **Telefonia IP Celepar** que não atendam as características técnicas especificadas pela **CELEPAR**, sem o seu prévio consentimento.

O **CLIENTE** deverá fornecer, em forma digital, todas as informações solicitadas pela **CELEPAR** para a execução dos serviços de instalação e configuração da **Telefonia IP Celepar**, incluindo lista de usuários e informações de sua estrutura organizacional (centros de custos).

Designar um **Gestor e/ou Administrador do Telefonia IP Celepar** o qual será responsável pelas tratativas entre o **CLIENTE** e a **CELEPAR** relacionadas a operação e ao suporte técnico;

O **CLIENTE**, somente através do seu **Gestor e/ou Administrador**, deve formalizar as solicitações ou requisições, via **Portal de Serviços**, quando da necessidade de execução de requisições de serviço, fornecendo todas as informações solicitadas pelo formulário específico;

O **CLIENTE**, após a implantação e o treinamento, deve fornecer o suporte de Nível 1 para os usuários do sistema. No suporte de Nível 1 estão incluídos, tipicamente, as seguintes tarefas:

- Realizar treinamento dos usuários finais do serviço.
- Suporte técnico aos usuários finais do serviço.

O **CLIENTE** deverá acionar as operadoras de telecomunicações em caso de problemas de acesso aos serviços de telecomunicações contratados de sua responsabilidade.

## 9 RESPONSABILIDADES DA CELEPAR

A instalação e configuração inicial do sistema PABX Virtual, Central de Atendimento e Unidade de Resposta Audível é de responsabilidade da **CELEPAR**, bem como a configuração inicial dos equipamentos que fazem interconexão com as Redes Públicas de Telefonia.

A administração central da **Telefonia IP Celepar** é de responsabilidade da **CELEPAR**, sendo vedada à intervenção de terceiros não autorizados, inclusive do **CLIENTE**.

Sujeitar-se à fiscalização do **CLIENTE** quanto ao acompanhamento do cumprimento das obrigações pactuadas, prestando-lhe todos os esclarecimentos solicitados, bem como atendendo às reclamações consideradas procedentes.

A **CELEPAR** é responsável em fornecer os serviços de sua responsabilidade com os recursos computacionais necessários e nas condições de prestação estabelecidas.

A **CELEPAR** prestará suporte técnico de Nível 2 para o **Gestor e/ou Administrador** por parte do **CLIENTE**. No suporte técnico de Nível 2 são incluídos o esclarecimento e orientações de regras de negócio e processos suportados pelo **Telefonia IP Celepar** bem como, a verificação de possíveis problemas em relação ao mal funcionamento ou instabilidades de operação.

A **CELEPAR** deverá informar ao **CLIENTE**, com antecedência, as interrupções necessárias para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção que possam causar prejuízo para a operação dos serviços. Somente serão informadas as manutenções que interfiram no funcionamento dos serviços, ficando dispensado o envio prévio de informação sobre interrupções para a realização de ajustes técnicos ou atividades de manutenção de serviços acessórios que não causem prejuízo para a operação dos serviços. As interrupções que causem prejuízo na operação dos serviços e sejam necessárias para a manutenção do sistema serão realizadas em datas a serem negociadas previamente.

### 9.1 SERVIÇOS NÃO CONTEMPLADOS

Os seguintes itens ou atividades não estão contemplados nesta solução:

- A capacitação técnica de usuários finais do **CLIENTE**.
- Integração da **Telefonia IP Celepar** com sistemas do **CLIENTE**.
- Eventuais alterações no sistema PABX Virtual para atender necessidades ou interesses exclusivos do **CLIENTE**.
- Suporte presencial no domicílio do **CLIENTE**, configuração, intervenção ou manutenção nos computadores dos usuários, suporte a sistemas operacionais e aplicativos não desenvolvidos pela **CELEPAR**.
- Sistemas de quaisquer para cadastro de atendimentos da Central de Atendimento (*Callcenter*).
- Configuração dos ativos de rede do **CLIENTE**.

## 10 SUPORTE TÉCNICO E ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

O uso do produto **Telefonia IP Celepar** está condicionado à aceitação dos termos e definições para o suporte técnico e para o acordo de nível de serviço.

### 10.1 Suporte Técnico

Os serviços de suporte técnico serão prestados conforme demanda do **CLIENTE** de acordo com as opções a seguir:

Part Number	Suporte Técnico	Descrição
1.1.CC.01.xxx.B.xx	Tipo B	Suporte que compreende o tratamento restrito à incidentes e requisições que afetam a disponibilidade funcional do sistema.

Tabela 06: Tabela de Suporte Técnico

#### 10.1.1 Requisitos do Suporte Técnico – Tipo B

Id	Atividades	Canais de Atendimento para Suporte Técnico			
		Portal de Serviços	Telefone DDD41	e-Mail	Gestor de Relacionamento
RSU001	Registro de Incidente pelo <b>USUÁRIO</b>	X			
RSU002	Registro de requisição pelo <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b>	X			
RSU003	Notificação ao <b>USUÁRIO</b> dos encaminhamentos de incidentes e requisições	X		X	
RSU006	Apoio ao <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> nas funcionalidades do produto	X	X	X	
RSU008	Disponibilização ao <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> de Relatório de Incidentes e Requisições	X			
RSU010	Habilitação de <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> do produto para o cliente	X			X
RSU011	Registro de Incidente pelo <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b>	X	X		
RSU012	Orientação ao <b>ADMINISTRADOR LOCAL</b> sobre configurações mínimas para o funcionamento do produto no ambiente do cliente	X	X		

Tabela 07: Tabela de Serviços de Suporte Técnico – Tipo B

Os serviços de suporte técnico são executados mediante registro das solicitações pelo **ADMINISTRADOR LOCAL** no **CLIENTE**. A atuação da **CELEPAR** no suporte técnico aos serviços, obedecerá aos requisitos e será prestado pelos canais de atendimento conforme definições apresentadas nos seguintes documentos:

Documento: **CELEPAR – Suporte Técnico**

## 10.2 Acordo de Nível de Serviço

O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelece a disponibilidade do serviço, tempo de resposta e solução para tratamento de incidentes e requisições, bem como o horário de atendimento na prestação dos serviços.

Part Number	ANS	Descrição
1.1.CC.01.xxx.x.01	Nível 01	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em horário comercial.
1.1.CC.01.xxx.x.02	Nível 02	Acordo de nível de serviço padronizado para o serviço, com atendimento em período comercial e integral.

Tabela 08: Tabela de Acordos de Nível de Serviço

### 10.2.1 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 01

Id	Nome	Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Regime de Tratamento	Percentual
RNS001	Tratamento de Incidentes Severidade Alta	2 horas	6 horas	COMERCIAL	
RNS002	Tratamento de Incidentes Severidade Média	2	12	COMERCIAL	
RNS003	Tratamento de Incidentes Severidade Baixa	2	24	COMERCIAL	
RNS004	Tratamento de Requisição de Serviço	2	-	COMERCIAL	
RNS008	Nível de Disponibilidade				99,00%
RNS009	Nível de Cumprimento do ANS				90,00%

Tabela 09: Tabela de Acordo de Nível de Serviço – Nível 01

### 10.2.2 Requisitos do Acordo de Nível de Serviço – Nível 02

Id	Nome	Tempo de Resposta	Tempo de Solução	Regime de Tratamento	Percentual
RNS001	Tratamento de Incidentes Severidade Alta	2	8	INTEGRAL	
RNS002	Tratamento de Incidentes Severidade Média	2	16	INTEGRAL	
RNS003	Tratamento de Incidentes Severidade Baixa	2	24	COMERCIAL	
RNS004	Tratamento de Requisição de Serviço	2	-	COMERCIAL	
RNS008	Nível de Disponibilidade				99,00%
RNS009	Nível de Cumprimento do ANS				90,00%

Tabela 10: Tabela de Acordo de Nível de Serviço – Nível 02

A atuação da **CELEPAR** na operação e disponibilidade dos serviços, bem como no tratamento de incidentes e requisições, registrados pelo **CLIENTE**, obedecerá níveis de serviços de acordo com o impacto decorrente da severidade dos incidentes e conforme apresentadas nos seguintes documentos:

Documentos: **CELEPAR – Acordo de Nível de Serviço**

## 11 TERMO DE USO E POLÍTICA DE PRIVACIDADE

O uso destes serviços está condicionado à aceitação dos termos e das políticas associadas, definidas nos seguintes documentos:

- **Termo de Uso** – informa as regras que o usuário está sujeito ao utilizar o serviço.

Documento: **CELEPAR – Telefonia IP Celepar – Termo de Uso**

- **Política de Privacidade de Dados** – origina-se da responsabilidade de que os agentes de tratamento de dados sejam transparentes com o titular de dados pessoais e informem como as atividades de tratamento de tais dados atendem ao princípio da transparência, disposto no Art. 6º da LGPD.

Documento: **CELEPAR – Telefonia IP Celepar – Política de Privacidade de Dados**

O usuário deverá ler tais termos e políticas, certificar-se de havê-los entendido, concordar com todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e na Política de Privacidade, e se comprometer a cumpri-las. Ao utilizar o serviço, o usuário manifesta sua livre, expressa e inequívoca concordância com relação ao conteúdo do Termo de Uso e da Política de Privacidade e estará legalmente vinculado a todas as condições aqui previstas.

Os documentos do Termo de Uso e da Política de Privacidade são disponibilizados também no sítio do serviço. A **CELEPAR** se reserva o direito de modificar no sítio do serviço, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do produto **Telefonia IP Celepar**, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração e/ou atualização da Política de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos usuários no **CLIENTE**.

No caso de necessidade de esclarecimentos e atendimento a solicitações dos titulares dos dados, o encarregado de proteção de dados da **CELEPAR** pode ser contatado por meio do link [www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais](http://www.celepar.pr.gov.br/dadospessoais) ou email [dpo@celepar.pr.gov.br](mailto:dpo@celepar.pr.gov.br)