



ASSOCIAÇÃO  
BRASILEIRA  
DE AUTOMAÇÃO

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa **A5 SOLUTIONS SERVIÇOS E COMÉRCIO EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, registrada no CNPJ nº **08.571.310/0001-78**, com sede na Av. Dr. Cardoso de Melo, nº 1460, 9º andar, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04548-005, fornece a prestação de serviço continuado, visando a implantação, fornecimento e manutenção de solução Contact Center as a Service (NICE - CXOne) com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel com o uso do WebRTC, para a empresa para a empresa **GS1 BRASIL - ASSOCIACAO BRASILEIRA DE AUTOMAÇÃO.**, registrada no CNPJ **53.197.141/0001-02**, com sede na Rua Henrique Monteiro, 79 - Pinheiros, São Paulo - SP, 05423-020.

Quantidade de licenças: 39

Vigência: 01/01/2022 A 31/12/2024

Número do Contrato: 2578

Atestamos ainda, que tais serviços foram executados de acordo com os parâmetros técnicos de qualidade exigidos e no prazo pactuado, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

São Paulo, 11 de janeiro de 2024.

---

**Claudio Alves - Gerente de Tecnologia da Informação**  
**claudio.alves@gs1br.org**  
**+55 (11) 3068 6234**

## Atestado de Capacidade Tecnica Cxone - GS1 doc

Código do documento 8343e420-9b56-4c72-8475-7a14d6f19604



### Assinaturas



Claudio Alves  
claudio.alves@gs1br.org  
Assinou



### Eventos do documento

#### 11 Jan 2024, 16:20:27

Documento 8343e420-9b56-4c72-8475-7a14d6f19604 **criado** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2024-01-11T16:20:27-03:00

#### 11 Jan 2024, 16:21:08

Assinaturas **iniciadas** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2024-01-11T16:21:08-03:00

#### 12 Jan 2024, 09:22:14

CLAUDIO ALVES **Assinou** - Email: claudio.alves@gs1br.org - IP: 177.32.68.219 (b12044db.virtua.com.br porta: 62166) - **Geolocalização: -23.57086 -46.6915** - Documento de identificação informado: 182.435.628-50 - DATE\_ATOM: 2024-01-12T09:22:14-03:00

### Hash do documento original

(SHA256): 7d353670126e6c7e68ef314bc0bc9c72cd018ba209b17ce5be999cb0c549e068

(SHA512): 1ea884e74c70f75ffd3c7a44259403066111955f0a02048355e3029e76320204a9e349fdc2a1a13834f2c6a8ed847170d8686eb246224d62a4c302ec38e7c766

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**



## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a empresa **A5 SOLUTIONS SERVIÇOS E COMÉRCIO EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, registrada no **CNPJ nº 08.571.310/0001-78**, com sede na Av. Dr. Cardoso de Melo, nº 1460, 9º andar, Vila Olímpia, São Paulo/SP, CEP 04548-005, fornece a prestação de serviço continuado, visando a implantação, fornecimento e manutenção de solução Contact Center as a Service (NICE - CXOne) com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel com o uso do WebRTC, para a empresa **SASCAR - TECNOLOGIA E SEGURANCA AUTOMOTIVA S/A**, registrada no **CNPJ 03.112.879/0001-51**, com sede na Rua João Marchesini, 139 - Prado Velho, Curitiba - PR, CEP 80215-432.

Quantidade de licenças: 265

Vigência: 01/10/2022 a 31/03/2026

Número do Contrato: 3196

Atestamos ainda, que tais serviços foram executados de acordo com os parâmetros técnicos de qualidade exigidos e no prazo pactuado, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

São Paulo, 11 de janeiro de 2024.

---

**Guilherme Guimarães - Global Head of IT & Technical Operations**  
[guilherme.guimaraes@sascar.com.br](mailto:guilherme.guimaraes@sascar.com.br)

## Atestado de Capacidade Tecnica Cxone - SASCAR doc

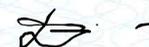
Código do documento cb369666-9f50-4c87-9af7-50404859fec0



### Assinaturas



Luiz Guilherme Pereira Guimarães  
guilherme.guimaraes@sascar.com.br  
Assinou



### Eventos do documento

#### 11 Jan 2024, 14:36:27

Documento cb369666-9f50-4c87-9af7-50404859fec0 **criado** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2024-01-11T14:36:27-03:00

#### 11 Jan 2024, 14:37:51

Assinaturas **iniciadas** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2024-01-11T14:37:51-03:00

#### 11 Jan 2024, 16:21:16

LUIZ GUILHERME PEREIRA GUIMARÃES **Assinou** - Email: guilherme.guimaraes@sascar.com.br - IP: 212.82.69.114 (212.82.69.114 porta: 29774) - [Geolocalização: 51.5257455133221 -0.1362558850128922](#) - Documento de identificação informado: 748.198.107-82 - DATE\_ATOM: 2024-01-11T16:21:16-03:00

#### Hash do documento original

(SHA256):c4a062ae195b745b5b0b29b71eb6ab57b8c2d235e8121d72fc81d70dd9743734

(SHA512):37e59f5f882b8be7e8016e286d150366933bcbb123647fb81ac177071121252012ab586fc2f4ed6c8bacf5a93e6bd1f8fc0a8b58e505b30c3dd89c240adb43c6

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**



São Paulo, 15 de janeiro de 2024.

## AUTODECLARAÇÃO

Processo Licitatório nº 251/2023

A empresa **A5 SOLUTIONS SERVIÇOS E COMÉRCIO EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, inscrita no CNPJ nº **08.571.310/0001-78**, por intermédio de seu representante legal, **BENSION WAKSMAN**, portador do documento de Identidade nº **14.663.494-9**, e do CPF nº **4.489.488-70**, licitante, **DECLARA** que a solução **CxOne** do Fabricante **NICE**, **atende todos os requisitos técnicos** para participação integral do processo licitatório de nº **251/2023 do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por intermédio da Procuradoria-Geral de Justiça**, fornecendo solução global de Contact Center (Contact Center as a Service), visando a implantação, fornecimento e manutenção de solução, com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, destinados à Superintendência de Tecnologia da Informação, Ouvidoria, Diretoria de Gestão Documental, Superintendência de Recursos Humanos, dentre outras unidades da Instituição que necessitarem do serviço.

São Paulo, 15 de janeiro de 2024.

---

**BENSION WAKSMAN**

Representante legal

[bwaksman@a5solutions.com](mailto:bwaksman@a5solutions.com)

Av Dr. Cardoso de Melo, 1460 – 2º andar- Conj. 24, 25 e 26 – Vila Olímpia – São Paulo/SP Cep:04548-005

## AUTODECLARAÇÃO A5 SOLUTIONS docx

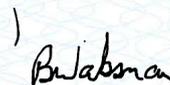
Código do documento 3523b3c7-26fe-4ddd-bfc3-d529e0fa6dff



### Assinaturas



Bension Waksman  
bwaksman@a5solutions.com  
Assinou



### Eventos do documento

#### 15 Jan 2024, 15:24:39

Documento 3523b3c7-26fe-4ddd-bfc3-d529e0fa6dff **criado** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2024-01-15T15:24:39-03:00

#### 15 Jan 2024, 15:26:24

Assinaturas **iniciadas** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2024-01-15T15:26:24-03:00

#### 15 Jan 2024, 15:33:49

BENSION WAKSMAN **Assinou** (17fe61e8-a77d-4e40-9ed7-c0f0ab480856) - Email: bwaksman@a5solutions.com - IP: 104.28.63.103 (104.28.63.103 porta: 14500) - **Geolocalização: -23.59662560458962 -46.687898275795824** - Documento de identificação informado: 134.489.488-70 - DATE\_ATOM: 2024-01-15T15:33:49-03:00

#### Hash do documento original

(SHA256):2701f38b75de9a61634ce83907672cd46bba80f8edbf87b7bcd27580edd9d470

(SHA512):827c9201ca02a1453b8ed95c2283856297b2c5b1a8f296494e60e2462a6b41efce3d9e4538369b84c388e7abf1b6b68db8bf43042944bf8ff718dc5d135dc53f

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**

# TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

N.º do Contrato: OP009801

## QUADRO RESUMO

### 1. Licenciada

**SASCAR - TECNOLOGIA E SEGURANCA AUTOMOTIVA S/A**, pessoa jurídica de direito público / privado, constituída sob as leis do(a) país de constituição da empresa, inscrita no CNPJ, ou correspondente, sob o n.º 03.112.879/0001-51 , com sede na Alameda Araguaia, 2104, Andar 10 e 11 Torre 1, CEP 06455-000, na cidade de Barueri / São Paulo, (“Licenciada”)

### 2. Licenciante

**A5 Solutions Serviços e Comércio em Telecomunicações Ltda.**, pessoa jurídica de direito público / privado, constituída sob as leis do(a) país de constituição da empresa, inscrita no CNPJ, ou correspondente, sob o n.º 08.571.310/0001-78, com sede na Avenida Dr. Cardoso de Melo, 1460, 9º andar, cjs. 24, 25 e 26, Vila Olímpia, CEP 04548-005, na cidade de São Paulo / SP, (“Licenciante”)

A Licenciada e a Licenciante também serão individualmente designadas como “Parte” e coletivamente como “Partes”.

### 3. Objeto

#### 3.1. Licenciamento de Uso

Temporário

Perpétuo

#### 3.2. Fabricantes dos Softwares Licenciados

NICE

A5 Solutions

Khomp

#### 3.3. Modalidade do Licenciamento

Nominal

Simultâneo

### 3.4. Prazo e Vigência

#### Prazo

42 meses não canceláveis

#### Vigência

Data de Início: 3 de outubro de 2022

Data Final: 2 de abril de 2026

## 4. Preços e Condições de Pagamento

### 4.1. Licenças

Descrição	Qtde	Moeda	Unit	Total	Mensal
Licenciamento CXone Omnichannel, Licenciamento Agent for Salesforce, Workforce Manager, Discador, CSM, Suporte A5, Infraestrutura Equinix e Playback Portal A5, Gateways Khomp, Conectividade; Licenciamento UC (PBX A5 Cloud), infraestrutura, Técnico Residente 5x8	-	R\$			R\$ 156.271,75

### 4.2. Serviços

Descrição	Moeda	Valor Total (One Shot)
FASE 1 Omnichannel	R\$	R\$ 121.240,37
FASE 2 Salesforce; Workforce Management	R\$	R\$ 98.415,08

Índice de Reajuste anual: IPC-A (Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IBGE)

Data de Faturamento do licenciamento: De forma mensal, no último dia do mês da liberação da plataforma ou em 90 dias, o que ocorrer 1º, da assinatura do contrato

Data de Faturamento dos Serviços (item 4.2 acima): 100% após Aceite Final pela Sascar dos serviços de cada Fase.

Condição de Pagamento: 30 (trinta) dias após emissão da Nota Fiscal

Medição: A aferição mensal de consumo é feita de acordo com o pico de utilização no mês para cada um dos componentes (quantidade de licenças, storage, portas etc.), demonstrado em relatório da plataforma NICE inContact e faturado para a A5 de acordo com o baseline + consumo adicional

Taxa de Câmbio Utilizada: Valor fixo em REAIS, a ser reajustado a cada 12 (doze) meses pelo IPCA. Não se aplica conversão para dólar.

Data Base Reajuste: Data de assinatura do contrato.

Data Início Suporte: O início do suporte se dará a partir do início do faturamento do licenciamento do software.

## 5. Anexos

Fazem parte integrante do presente Contrato, como se nele estivessem transcritos, os anexos abaixo mencionados:

- **ANEXO 1:** Proposta Técnica da Licenciante: PROPOSTA TÉCNICA OP009801 VERSÃO F
- **ANEXO 2:** Proposta Comercial da Licenciante: PROPOSTA OP009801 VERSÃO F

## 6. Particularidades

O valor mensal constante no quadro do item “4.1 Licenças” do presente Contrato é referente a quantidade de 265 Agentes Nomeados, ou seja, 265 usuários de contact center cadastrados na plataforma. O **valor para Licenciamento unitário** acima dessa quantidade será de **R\$ 460,22** (quatrocentos e sessenta Reais e vinte e dois centavos). Esse valor contempla todo licenciamento e módulos considerados nos Anexos ao presente Contrato, para o atendimento por Agente Nomeado e não contempla licenças de software e equipamentos de infraestrutura eventualmente necessários para a ampliação dos ramais corporativos, sendo, para esta parte, necessária avaliação de projeto.

## 7. Assinaturas

As Partes reconhecem expressamente a veracidade, autenticidade, integridade, validade e eficácia deste instrumento e seus anexos, formado em meio digital, e concordam em utilizar e reconhecem como manifestação válida de anuência a sua assinatura em formato eletrônico e/ou por meio de certificados eletrônicos, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, nos termos do art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001.

As Partes declaram ciência e expressam concordância que o presente Contrato poderá ser assinado por meio digital, eletrônico ou manuscrito, ou ainda de maneira mista, podendo, neste último caso, ser utilizada duas formas de assinaturas diferentes a critério das Partes, sendo que as declarações constantes deste Contrato, assinado por quaisquer dos meios acima elegidos, inclusive a forma mista, presumir-se-ão verdadeiros em relação às Partes contratantes, nos termos dispostos nos artigos 219 e 225 da Lei n. 10.406/02 (Código Civil), bem como ao exposto na MP 2.200-2, no que for aplicável.

As Partes, para efeitos de validade e eficácia legal das assinaturas digital ou eletrônica elegidas acima, informam os endereços eletrônicos a seguir, os quais uma vez utilizados, presumir-se-ão verdadeiros em relação às Partes contratantes, tornando aptos, firmes e acordados os termos deste Contrato.

### **E-MAILS DA LICENCIADA:**

#### **Representantes Legais:**

Ronaldo Scotini Massa – Diretor de Operações e Compras – [ronaldo.massa@sascar.com.br](mailto:ronaldo.massa@sascar.com.br)

Fernando Nardomarino Nogueira da Silva – Diretor Comercial – [fn.nogueira@sascar.com.br](mailto:fn.nogueira@sascar.com.br)

VALIDADOR: Marcelo Cabral da Silva – Diretor de T.I – [marcelo.cabral@sascar.com.br](mailto:marcelo.cabral@sascar.com.br)

**Testemunha:** Renata Cisalpino Penna – Gerente de Compras – [renata.penna@sascar.com.br](mailto:renata.penna@sascar.com.br)

#### **E-MAILS DA LICENCIANTE:**

##### **Representantes Legais:**

Nome completo: Bension Waksman

CPF: ██████████498.██████████70

E-mail: [bwaksman@a5solutions.com](mailto:bwaksman@a5solutions.com)

Nome: Leandro de Sá Del Debbio

CPF: ██████████303.██████████08

E-mail: [ldeldebbio@a5solutions.com](mailto:ldeldebbio@a5solutions.com)

##### **Advogado Revisor:**

Nome Completo: Flávio Nogueira Fernandes

E-mail: [fnf@a5solutions.com](mailto:fnf@a5solutions.com)

##### **Testemunha**

Nome: Marcelo Marco Lopes

CPF: ██████████.275.██████████93

E-mail: [mlopes@a5solutions.com](mailto:mlopes@a5solutions.com)

## **SUMÁRIO**

<b>QUADRO RESUMO.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Licenciada.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Licenciante.....</b>	<b>1</b>
<b>3. Objeto .....</b>	<b>1</b>
<b>4. Preços e Condições de Pagamento .....</b>	<b>2</b>
<b>5. Anexos .....</b>	<b>3</b>
<b>6. Particularidades .....</b>	<b>3</b>
<b>SUMÁRIO.....</b>	<b>4</b>
<b>TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE E.....</b>	<b>5</b>
<b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS .....</b>	<b>5</b>
<b>7. DEFINIÇÕES .....</b>	<b>5</b>
<b>8. OBJETO.....</b>	<b>6</b>
<b>9. INFRAESTRUTURA.....</b>	<b>6</b>
<b>10. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DE USO .....</b>	<b>7</b>
<b>11. VERSÕES E ATUALIZAÇÕES .....</b>	<b>8</b>
<b>12. SERVIÇOS.....</b>	<b>8</b>
<b>13. PROPRIEDADE INTELECTUAL.....</b>	<b>9</b>
<b>14. PREÇO, FATURAMENTO E FORMA DE PAGAEMENTO.....</b>	<b>9</b>

<b>15. PRAZO E RESCISÃO.....</b>	<b>10</b>
<b>16. AUDITORIA E INSPEÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>17. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE .....</b>	<b>11</b>
<b>18. ATIVIDADE DE ALTO RISCO.....</b>	<b>11</b>
<b>19. CONFORMIDADE COM AS LEIS ANTICORRUPÇÃO.....</b>	<b>12</b>
<b>20. PROTEÇÃO A DADOS PESSOAIS.....</b>	<b>13</b>
<b>21. RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL.....</b>	<b>16</b>
<b>22. TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS.....</b>	<b>16</b>

## **TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS DE LICENÇA DE USO DE SOFTWARE E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**

Estes Termos e Condições Gerais de Licença de Uso de Software e Prestação de Serviços (“Contrato”) são celebrados entre Licenciante e Licenciada qualificados no Quadro Resumo e estabelecerão as condições gerais de uso do Software de propriedade do LICENCIANTE e eventuais serviços a ele relacionados, que se regerá pelos termos e condições a seguir.

A Licenciada reconhece e concorda que leu e concorda com as disposições deste instrumento e de todos os documentos anexados por referência, que será considerado parte integrante deste instrumento para todos os efeitos.

### **8. DEFINIÇÕES**

- 8.1. **SOFTWARE.** Significa o programa de computador composto de um conjunto de componentes em linguagem natural ou codificada, contida em suporte físico ou eletrônico, empregados em máquinas automáticas de tratamento da informação, dispositivos ou instrumentos periféricos, baseado em técnica digital ou análoga, desenvolvido para os fins a que se destina.
- 8.2. **LICENÇA DE USO PERPÉTUA.** Significa a aquisição pela Licenciante da licença do direito uso, onerosa, intransferível, irrevogável e perpétua do Software por prazo indeterminado na versão em que foi adquirida. Esta licença não dá à Licenciada o direito de ter acesso ao código-fonte do Software que permanecerá de propriedade do seu desenvolvedor, nos termos da legislação aplicável, assim como não garante o direito a atualizações do Software, que poderá ser atualizado mediante a aquisição pela Licenciada de novas licenças na versão atualizada.
- 8.3. **LICENÇA DE USO TEMPORÁRIA.** Significa a licença de uso intransferível, onerosa, revogável e temporária do direito de uso do Software pelo período especificado no Quadro Resumo ou por outro especificado neste instrumento.
- 8.4. **PARCEIRO.** Significa qualquer fabricante, distribuidor, licenciado, sublicenciado ou autorizado do Licenciante a vender a licença de uso do Software. A licença de uso concebida por um PARCEIRO estará

sujeita aos termos e condições deste instrumento e dos seus respectivos fabricantes, indicados do Quadro Resumo.

8.5. LICENÇA DE USO NOMINAL. Significa a licença de uso do Software a um usuário individualmente identificado, permitindo a este acessar o Software a qualquer momento.

8.6. LICENÇA DE USO SIMULTÂNEA. Significa a licença de uso do Software que permite o acesso de mais de um Usuário com permissão para usar o Software, limitado ao número de Usuários por licença simultânea definido no Quadro Resumo.

## 9. OBJETO

9.1. Constitui objeto deste Contrato a Licença de Uso Perpétua ou Temporária do Software pela Licenciante à Licenciada, conforme definido no Quadro Resumo (“Licença de Uso”).

9.2. A Licença de Uso do Software poderá ser Nominal ou Simultânea e será concedida na quantidade e forma estabelecida no Quadro Resumo.

9.3. No caso de contratação de Licença de Uso Temporária, a quantidade poderá variar de acordo com a quantidade de acessos realizadas ou de Licenças disponibilizadas pela Licenciante à Licenciada no mês. No primeiro dia útil de cada mês, a Licenciante realizará uma mediação de licenças utilizadas no mês anterior pela Licenciado e executará o faturamento das licenças utilizadas de acordo com o disposto neste instrumento.

9.4. Em acréscimo à Licença de Uso do Software a Licenciante poderá prestar à Licenciada serviços de implantação, suporte, manutenção, treinamento e customização de acordo com o descritivo de trabalho definido em uma Proposta Técnica e Comercial apresentada pela Licenciante e aceita pela Licenciada, que será considerada parte integrante deste instrumento como Anexo.

9.5. Os serviços de Suporte e Manutenção serão prestados pela Licenciante ou por terceiros por ela indicados de acordo com sua Política de Atendimento, que poderá ser alterada de tempos em tempos, a seu exclusivo critério.

9.6. Os serviços de Implantação, Customização e Treinamento serão objetos de Propostas Técnicas e Comerciais e de Declarações de Trabalhos que, assinadas pelas Partes, serão consideradas partes integrantes deste instrumento como Anexos.

9.7. Além de outros documentos anexados por referência a este Contrato, serão considerados partes integrantes deste instrumento os anexos relacionados no Quadro Resumo e no caso de conflitos entre os termos deste Contrato e de seus anexos, prevalecerão os termos deste Contrato e dos seus Anexos na ordem definida no Quadro Resumo.

## 10. INFRAESTRUTURA

- 10.1. A Licenciada reconhece e concorda que deverá manter a infraestrutura necessária e adequada para o correto e perfeito funcionamento do Software, de acordo com os requisitos estabelecidos na Proposta Técnica e Comercial, bem como deverá disponibilizar e permitir o acesso da Licenciante a todos os dados e informações necessárias para a implantação do Software em produção.

A Licenciada deverá disponibilizar acesso à Licenciante a todas as suas instalações e ambientes necessários para implantação do Solução, respeitado a confidencialidade e o acesso a dados pessoais da Licenciada ou de terceiros, desde que respeitadas as cláusulas de proteção de dados previstas neste contrato.

- 10.2. A Licenciada, em nenhuma hipótese, disponibilizará acesso ao seu ambiente de produção, devendo todo e qualquer acesso da Licenciante ser realizado e executado até o ambiente teste.

## 11. DIREITOS E OBRIGAÇÕES DE USO

- 11.1. A Licença de Uso é intransferível e deve ser utilizada única e exclusivamente no ambiente homologado e em que foi implantado, não podendo a Licenciada transferir a terceiros, excetuando-se os agentes das empresas do grupo da Licenciada (empresas atuais e futuras da Michelin), que poderão realizar o login na plataforma, fazendo uso das licenças contratadas, acessando a mesma Business Unit (BU) do CXone. Neste sentido, a BU poderá ser acessada por todos os usuários (agentes/supervisores/administradores) que tiverem acessos criados.

- 11.2. A Licença de Uso será instalada em um servidor da Licenciada ou em outro ambiente por ela indicado, conforme definido no Quadro Resumo ou na Proposta Técnica e Comercial. A Licença de Uso poderá ser disponibilizada na modalidade de SaaS (Software as a Service) em ambiente *Cloud*, se assim definido no Quadro Resumo a opção de Licença de Uso Temporária.

- 11.3. A Licenciante declara que o Software é de propriedade de terceiros, sendo que esta Licenciante possui o direito de comercialização do licenciamento deste Software, assim definido pela lei aplicável, a qual outorga direitos à Licenciante para sublicenciar o Software.

11.3.1. Em função do disposto na Cláusula 11.3 acima, a Licenciante declara e garante à Licenciada que o escopo contratado não infringe qualquer lei, direitos autorais, patentes, segredos de negócios ou qualquer outro direito de propriedade intelectual da proprietária do Software nem de qualquer outro terceiro. Neste sentido, a Licenciante se responsabiliza integralmente, sem qualquer limitação de valor, durante toda a vigência deste Contrato e após o seu término, pelas infrações que cometer quanto à violação de tais direitos, devendo manter a Licenciada a salvo de qualquer reclamação, reivindicação ou indenização.

11.3.2. A Licenciada reconhece e concorda que não possui qualquer direito de propriedade sob o Software e que, em nenhuma hipótese, terá acesso ao código-fonte do Software, assim como concorda em não: (i) decompilar, desmontar, realizar engenharia reversa, tradução reversa ou fazer qualquer outra tentativa por quaisquer meios para descobrir ou obter o código-fonte do Software; (ii) alterar, modificar ou criar qualquer trabalho derivado, melhorias, adaptações ou traduções do Software ou de qualquer documento

a ele relacionado; (iii) vender, sublicenciar, arrendar, alugar, emprestar, ceder, transmitir ou transferir o Software, sem a prévia e expressa autorização da Licenciante; (iv) distribuir, divulgar ou permitir o uso do Software, em qualquer formato, por meio de qualquer tipo de prestação de serviços eletrônicos, rede ou por qualquer meio similar, salvo autorização expressa da Licenciante; (v) permitir que qualquer prestador de serviços ou terceiros, exceto os Parceiros da Licenciante, use ou execute qualquer comando do Software ou execute qualquer suporte ou manutenção ao Software; (vi) obter qualquer acesso ou permitir que terceiros acessem dados ou informações do Software não autorizadas por este instrumento; (vii) habilitar ou ativar, causar, permitir ou autorizar outros a habilitar ou ativar quaisquer logins reservados para uso exclusivo da Licenciante ou de Parceiros da Licenciante; (viii) publicar os resultados de quaisquer testes executados no Software; (ix) divulgar, fornecer ou de qualquer outra maneira disponibilizar para terceiros quaisquer segredos de marca contido no Software; ou (x) permitir ou encorajar qualquer terceiro a fazer o disposto nesta cláusula.

11.3.3. O compartilhamento de informações relativas ao Software entre as empresas pertencentes ao mesmo Grupo Econômico do qual a Licenciada faz parte não constituirá em infração às disposições acima elencadas.

11.4. A Licenciante deverá garantir que terceiros não autorizados não tenham acesso ao Software, assim como deverá proteger o direito de propriedade do Software contra ataques de terceiros e o seu uso indevido.

11.5. A Licenciante deverá cumprir os SLAs especificados na PROPOSTA TÉCNICA OP009801 VERSÃO F.

11.5.1. **Penalidade por não cumprimento de SLA:** mensalmente, caso algum SLA especificado não seja cumprido, a Licenciante pagará à Licenciada uma multa diária, até que o problema seja resolvido. Essa multa diária terá o valor equivalente a 0,5% (zero vírgula cinco por cento) do valor mensal do presente Contrato, por cada SLA não cumprido.

11.5.2. **Disponibilidade abaixo do nível contratado da Plataforma:** no caso de não cumprimento do índice de disponibilidade da plataforma, a multa diária será de 5% (cinco por cento) do valor mensal do presente contrato.

11.5.3. O valor total anual das penalidades aqui previstas nos itens 11.5.1 e 11.5.2, será **limitada ao valor anual de R\$187.000,00 (cento e oitenta e sete mil reais)**. Os valores das multas serão descontados nos faturamentos dos meses subsequentes.

## 12. VERSÕES E ATUALIZAÇÕES

12.1. O Software será disponibilizado em sua última versão e a Licenciante disponibilizará as novas versões e atualizações do Software existentes, quando contratado, sempre que solicitada.

## 13. SERVIÇOS

13.1. **Implantação.** A Licenciante poderá prestar serviços de implantação do Software de acordo com o definido na Proposta Técnica e/ou Comercial ou em uma Declaração de Trabalho, com o objetivo de instalar e configurar o Software no ambiente da Licenciada.

- 13.2. **Suporte.** A Licenciante poderá prestar serviços de suporte operacional para esclarecer qualquer dúvida da Licenciada relacionado ao Software, que será feito por profissionais qualificados de acordo com as condições da Política de Atendimento da Licenciante.
- 13.3. **Manutenção Corretiva.** A Licenciante poderá corrigir erros no Software, disponibilizando à Licenciada atualizações ou scripts de correção de acordo com a sua Política de Atendimento.
- 13.4. **Customizações.** A Licenciante poderá prestar serviços de desenvolvimento de programa de computador para promover alterações de funções no Software ou desenvolver novas funções ao Software de acordo com as especificações da Licenciado, que será objeto de Proposta Técnica e Comercial e de uma Declaração de Trabalho, que assinada pelas Partes serão consideradas partes integrantes deste Contrato.
- 13.5. **Treinamento.** A Licenciante poderá dar treinamento aos Usuários da Licenciada com o objetivo de apresentar as funcionalidades do Software e a forma correta de utilização.

## 14. PROPRIEDADE INTELECTUAL

- 14.1. Exceto se existentes antes da assinatura deste Contrato, todos os direitos, títulos e interesses sobre quaisquer Serviços pertencerão à Licenciada, incluindo, sem limitação, a quaisquer direitos autorais, patentes, segredos comerciais e outros direitos de propriedade industrial aplicável.
- 14.2. A Licenciante por este instrumento concede à Licenciada todos os direitos e títulos relativo a todos os Serviços, incluindo, sem limitação, todos os direitos autorais, patentes e outros direitos de propriedade industrial aplicável.
- 14.3. Permanecerá de propriedade de cada Parte, todos os direitos sobre os Softwares, marcas, patentes, segredos comerciais e quaisquer outros direitos de propriedade industrial desenvolvidos e concebidos independentemente do objeto deste Contrato.

## 15. PREÇO, FATURAMENTO E FORMA DE PAGAMENTO

- 15.1. . Pela Licença de Uso e/ou pelos Serviços, a Licenciada pagará à Licenciante os valores descritos no Quadro Resumo e na forma nele estabelecida.
- 15.2. De acordo com a periodicidade e forma definida no Quadro Resumo, a Licenciante emitirá e encaminhará à Licenciada a Nota Fiscal de Serviços descrevendo todos os valores devidos pelos Serviços prestados ou pelo Licenciamento de Software.
- 15.3. O valor de faturamento mensal ou anual, ou a cobrança de licenças adicionais, poderá variar de acordo com a quantidade de licenças utilizadas pela Licenciada no mês. A apuração será feita pela Licenciante por meio de auditorias de uso ao Software e encaminhadas à Licenciada.

- 15.4. As Partes serão responsáveis pela retenção e pagamento de todos os tributos incidentes sobre a prestação dos Serviços, conforme definido em lei. Quando exigido pela legislação aplicável, a Parte tomadora dos serviços reterá na fonte as contribuições previdenciárias e demais impostos aplicáveis.
- 15.5. O atraso nos pagamentos dos valores descritos no Quadro Resumo sujeitará a Licenciada ao pagamento de multa não compensatória sobre o valor em atraso de 2% (dois por cento), juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, pro rata die, e correção monetária pelo índice indicado no Quadro Resumo.
- 15.6. Sem prejuízo do disposto acima, o atraso nos pagamentos dos valores descritos no Quadro Resumo, por prazo superior a 15 (quinze) dias, sem que haja por parte da Licenciada uma justificativa, facultará à Licenciante o direito de suspender o acesso ao Software e/ou o seu direito de uso.
- 15.7. Os valores descritos no Quadro Resumo e na Proposta Comercial serão reajustados anualmente com base na variação positiva do índice indicado no Quadro Resumo ou outro índice que venha a substituí-lo.
- 15.8. Na hipótese de variação nos tributos incidentes ao objeto deste Contrato os Preços serão revistos na data de vigência do novo tributo.
- 15.9. Na hipótese dos valores indicados no Quadro Resumo estiverem indicados em outra moeda senão o Real Brasileiro, os valores serão reajustados sempre que ocorrer uma variação maior do que 10% (dez por cento) da taxa de câmbio indicada no Quadro Resumo e a taxa de câmbio de compra, oficial, divulgada pelo Banco Central do Brasil no dia anterior ao dia previsto para o faturamento.

## 16. PRAZO E RESCISÃO

- 16.1. O presente instrumento vigorará pelo prazo definido no Quadro Resumo e permanecerá vigente até o seu término ou se de outra forma for rescindido de acordo com os termos deste Contrato ou, ainda, conforme regra específica indicada no Quadro Resumo.
- 16.2. Se uma das Partes violar as disposições deste instrumento ou de seus Anexos, este poderá ser rescindido se a violação não for sanada no prazo máximo e improrrogável de 30 (trinta) dias, após notificação escrita com comprovante de recebimento, de uma Parte à outra.
- 16.3. Sem prejuízo das demais disposições, este instrumento será rescindido nas hipóteses de: (i) violação por qualquer das Partes a qualquer direito de propriedade autoral ou industrial da outra Parte e/ou de terceiros, em especial a violação ou alteração do código-fonte do Software; (ii) falta de pagamento dos valores devidos pela Licenciada, por prazo superior a 15 (quinze) dias sem justificativa por parte da Licenciada; (iii) a cessão, total ou parcial, do presente instrumento sem a prévia e expressa autorização da outra Parte; (iv) a utilização maliciosa do Software em número de usuários superior ao contratado ou adquirido; (v) pedido de recuperação judicial ou homologação de recuperação extrajudicial de qualquer das Partes; e (vi) Decretação de falência de qualquer das Partes.

- 16.4. A exceção de regra específica contida no campo próprio do Quadro Resumo, este Contrato não poderá ser resiliado por conveniência das Partes.
- 16.5. A rescisão deste instrumento durante a fase de implantação do Software, por iniciativa de uma das Partes, sujeitará a Parte solicitante ao pagamento de uma multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor da implantação definida na Proposta Técnica e Comercial.
- 16.6. No término deste Contrato ou na hipótese rescisão ou resilição, em havendo contratação de Licença de Uso Temporária, a Licenciada deverá cessar imediatamente o uso do Software, bem como desinstalar, excluir e destruir todas as cópias do Software a que tenha acesso, de todos os seus dispositivos e impedir o seu uso por terceiros que obtiveram autorização para o seu uso, nos termos deste Contrato.
- 16.7. Este contrato poderá ser renovado a partir da assinatura de Termo Aditivo, mantendo-se as mesmas condições comerciais aqui estabelecidas, por prazo a ser acordado entre as Partes.

## **17. AUDITORIA E INSPEÇÃO**

- 17.1. A Licenciante poderá realizar auditorias no Software a fim de identificar eventuais utilizações inadequadas, violações de direitos autorais e de propriedade industrial, assim como o seu uso por usuários não autorizados ou sem licença de uso, assim definida neste instrumento, ressalvadas as condições do item 11.3.3.
- 17.2. A Licenciada compromete-se a disponibilizar relatórios de utilização do Software sempre que solicitado pela Licenciante.

## **18. LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE**

- 18.1. A Licenciante, seus sócios, acionistas, administradores, diretores e controladoras não serão responsáveis por danos indiretos, danos morais alegados, perdas de receitas, lucros cessantes ou danos emergenciais e qualquer responsabilidade reconhecida e comprovada no âmbito deste instrumento será sempre limitada ao valor da contraprestação paga pela Licenciada à Licenciante até a data da ocorrência do dano, com exceção do disposto no item 18.2 abaixo.
- 18.2. A Licenciante é exclusivamente responsável por todos e quaisquer danos, diretos e indiretos, sem qualquer limitação de valor, decorrentes de infração por terceiros ao direito de propriedade intelectual do Software objeto de licenciamento deste contrato.

## **19. ATIVIDADE DE ALTO RISCO**

- 19.1. O Software não é isento de erros ou falhas de qualquer natureza e não foi desenvolvido, concebido, fabricado e destinado a qualquer ambiente ou atividade que exija um desempenho isento de falhas ou erros,

como atividades que possam resultar em danos pessoais, risco de morte, danos a propriedade ou danos significantes ao usuário final do Software ou a terceiros relacionados à Licenciada, incluindo, mas não limitado a: (i) ambientes de controle nuclear, químico ou biológico; (ii) ambientes de navegação ou comunicação de aeronaves; (iii) controle de tráfego aéreo; (iv) sistemas de suporte à vida em hospitais; e (v) atendimentos emergenciais de qualquer natureza ("Atividade de Alto Risco").

19.2. A Licenciada reconhece e concorda que a utilização do Software em Atividade de Alto Risco é de sua inteira responsabilidade e a Licenciante não se responsabiliza por qualquer dano real ou alegado, de qualquer natureza em razão de erros ou falhas do Software em Atividades de Alto Risco.

## **20. CONFORMIDADE COM AS LEIS ANTICORRUPÇÃO**

20.1. As Partes declaram e concordam que todos os serviços objeto deste Contrato estarão em conformidade com todas as leis anticorrupção aplicáveis, incluindo a Lei dos Estados Unidos Foreign Corrupt Practices de 1977("FCPA"); A Lei Anticorrupção do Reino Unido de 2010; todas as leis e regulamentos do Brasil aplicáveis, incluindo, mas não limitado a: (i) Lei de Licitações (Lei 8.666, de 21 de Junho de 1993); (ii) Lei Anticorrupção de 2013 (Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013); e todas as demais leis nacionais, estaduais e municipais que proíbam o suborno, ou a prestação de gratificações ilegais, facilitação de pagamentos ou outros benefícios para qualquer Funcionário Público ou qualquer outra pessoa ("Leis Anticorrupção"). A expressão "Funcionário Público", usado neste parágrafo e durante toda essa cláusula, é definida como qualquer agente ou funcionário de qualquer governo, agência, ministério, secretaria de um governo (em qualquer nível); qualquer pessoa agindo a título oficial para um governo, independentemente de posição ou cargo; qualquer funcionário ou empregado de uma empresa, total ou parcialmente controlada por um governo, empresas públicas e de economia mista; qualquer funcionário ou empregado de um partido político; e qualquer candidato a cargo político, dirigente ou funcionário de uma organização pública internacional, como as Nações Unidas ou o Banco Mundial, ou membro imediato da família (o que significa um Cônjuge, ascendente, descendente e irmão), de qualquer um dos anteriores.

20.2. Cada uma das Partes reconhece ainda que recebeu a Política Anticorrupção da outra Parte, quando aplicável, e concordam em cumprir com todas as disposições desta política. As Partes confirmam que a seleção feita pelo Licenciada para os serviços objeto deste Contrato foi expressamente feita na base de que as leis Anticorrupção acima referenciadas e a Política Anticorrupção de cada uma das Partes não foi e não será violada. As Partes poderão divulgar o conteúdo do presente acordo, desde que não envolva a divulgação de dados pessoais, a terceiros para fins de demonstração de conformidade com esta cláusula, desde que o terceiro esteja sujeito às mesmas restrições de divulgação do conteúdo do presente Contrato na mesma proporção das restrições presente neste instrumento e mediante a comunicação da outra Parte neste sentido.

20.3. As Partes concordam em notificar prontamente a outra Parte, por escrito, se, em conexão com os serviços, toma-se conhecimento de qualquer pedido de um funcionário ou empregado do governo ou de qualquer outra pessoa, de qualquer pagamento, presente, promessa ou outra conduta que esteja em violação das leis anticorrupção ou da Política Anticorrupção das Partes, exceto onde esta notificação não deva ser entregue ou proibida pelas leis aplicáveis.

- 20.4. As Partes concordam em notificar prontamente a outra Parte, por escrito, após a ocorrência de um dos fatos seguintes: (i) Algum Funcionário Público cujos serviços e responsabilidades podem influenciar no desempenho do presente Contrato ou nas atividades da Licenciante em nome do Licenciada, que atualmente é ou pode tornar-se mais tarde um funcionário, consultor, proprietário (direta ou indiretamente), parceiro ou agente da Licenciante ou do Licenciada; (ii) Qualquer das Partes, suas controladoras, suas subsidiárias, seus gerentes, administradores, acionistas, diretores, cotistas, agentes ou empregados tornam-se réus em um processo penal, administrativo ou objeto de alguma investigação por qualquer Agência, Tribunal ou Órgão público aplicador de sanções e controlador da lei; (iii) Qualquer das Partes, suas Controladoras, suas subsidiárias, seus gerentes, administradores, acionistas, diretores, agentes ou empregados tornar-se objeto de qualquer investigação por alguma agência responsável pela aplicação das Leis Anticorrupção; ou (iv) Qualquer das Partes têm motivos para acreditar que uma violação desta Cláusula tenha ocorrido ou possa vir a ocorrer.
- 20.5. As Partes concordam em fornecer treinamento anticorrupção aos seus empregados.
- 20.6. As Partes concordam em manter os livros e registros financeiros relativos a todas as comunicações e pagamentos relacionados com o objeto deste Contrato e que as entradas e dados/registros relevantes devem estar à disposição da outra Parte a seu pedido em todos os momentos.
- 20.7. Na hipótese de uma das Partes concluir, a seu exclusivo critério, que a outra Parte tenha ou pode ter violado ou não cumpriu plenamente com qualquer de suas obrigações nos termos da presente cláusula e/ou cometido qualquer violação das leis anticorrupção: (i) A outra Parte permitirá imediatamente a inspeção de seus livros e registros financeiros relativos a todas as comunicações e pagamentos relacionados com a relação comercial objeto deste Contrato, sendo tal inspeção a ser realizada pela Parte ou por qualquer pessoa, por esta designada para efeitos de determinar se tal falha ou violação tenha ocorrido; ou (ii) o presente Contrato poderá ser rescindido imediatamente mediante notificação por escrito e a Parte que deu causa a rescisão indenizará a outra Parte todos os danos presentes e futuros sofridos, incluindo perdas, danos e lucros cessantes.
- 20.8. As Partes deverão indenizar, defender e manter a outra Parte (suas afiliadas, etc.) indene de e contra todas e quaisquer perdas, danos, reclamações, despesas, multas e penalidades decorrentes de violações desta Cláusula.

## **21. PROTEÇÃO A DADOS PESSOAIS**

- 21.1. Na medida em que a Licenciante receber, manter, processar ou, de outra forma, tiver acesso aos dados pessoais do Licenciada ou de terceiros relacionados a Licenciada em conexão com os Serviços objeto deste Contrato, a Licenciante reconhece e concorda que é a responsável pela manutenção das medidas de segurança adequadas para proteger tais informações pessoais (“Dados Pessoais”). A Licenciante irá proteger e garantir esses Dados Pessoais de acordo com todas as leis de privacidade e proteção de dados aplicáveis, incluindo, mas não limitado a Lei 13.709 de 2018 e a Medida Provisória 869/2018.

- 21.2. A Licenciante notificará imediatamente o Licenciada sobre qualquer perda, divulgação não autorizada, roubo ou comprometimento dos Dados Pessoais do Licenciada ou de um terceiro a ele relacionado ("Incidente de Segurança"). Além disso, a Licenciante deverá fornecer a Licenciada informações detalhadas sobre o Incidente de Segurança, envidar os esforços comercialmente razoáveis para cooperar na investigação do Licenciada, responder ao Incidente de Segurança e tomar medidas aceitáveis junto ao Licenciada para evitar a recorrência de quaisquer outros novos Incidentes de Segurança. A Licenciante concorda que, na ocorrência de um Incidente de Segurança, o Licenciada terá o direito, a seu exclusivo critério, de determinar (i) se o aviso deve ser dado a alguma pessoa distinta deste Contrato, agências reguladoras ou outra pessoa exigidas por leis ou regulamentos; (ii) o conteúdo de tal aviso; (iii) algum tipo de reparo que possa ser oferecido às pessoas afetadas; e (iv) a natureza e extensão de quaisquer desses reparos.
- 21.3. A Licenciante compromete-se em defender, indenizar e isentar o Licenciada contra toda e qualquer responsabilidade civil e danos relacionados a (i) qualquer perda, divulgação não autorizada, roubo ou comprometimento de Dados Pessoais relacionados ao objeto deste Contrato que estejam exclusivamente sob a responsabilidade da Licenciante e que esta venha a ter acesso; e (ii) qualquer outra violação às leis de proteção de dados aplicáveis por parte exclusiva da Licenciante
- 21.4. Ocorrendo a hipótese de serem ajuizadas ações pelos titulares dos Dados Pessoais contra a Licenciada, ou de serem recebidas pela Licenciada notificações de quaisquer órgãos públicos, com base no uso indevido de Dados Pessoais decorrente de falha da Licenciante, ou de eventuais Terceiros sob a responsabilidade da Licenciante, em tomar as devidas medidas para o Tratamento de tais Dados Pessoais nos termos do Contrato, deverá a Licenciante intervir nos processos, reivindicando a condição de demandada e requerendo a exclusão da Licenciada e, em caso de condenação da Licenciada, a Licenciante deverá ressarcir-la pelo valor principal pago, bem como por todos os danos (incluindo lucros cessantes) e todas as despesas envolvidas na demanda.
- 21.5. A Licenciante não será responsável por qualquer perda ou violação de Dados Pessoais que: (i) não estejam relacionados com o objeto deste Contrato; (ii) em razão de falhas de segurança do Licenciada; (iii) culpa exclusiva de terceiros,; e (iv) por ataques de hackers, cavalo de troia e malware, em que a Licenciante não tenha qualquer influência ou seus esforços comercialmente viáveis não foram suficientes para impedir os ataques, desde que comprovado que todas as normas relacionadas à implementação de medidas de segurança da informação, técnicas e administrativas, necessárias para proteger os Dados Pessoais foram adotadas.
- 21.6. Dados Pessoais. significam, em qualquer meio ou forma de qualquer tipo: (a) dados, informações e características identificadas ou identificáveis relacionados com o Licenciada e fornecidos por este, seus clientes, seus funcionários, seus parceiros terceirizados, com os serviços, inclusive os dados que se encontram nos bancos de dados do Licenciada ou de outra forma na posse do Licenciada na Data de Início de Vigência do Contrato ou a qualquer momento ao longo da vigência do Contrato e que a Licenciante venha a ter acesso; e (b) todos outros registros, dados, arquivos, entrada de informações de materiais, relatórios, formulários e outros desses itens que possam ser recebidos, computados, desenvolvidos, usados

ou armazenados pela Licenciante ou por quaisquer subcontratados para o Licenciada no desempenho dos deveres da Licenciante no âmbito deste Contrato.

- 21.7. O Licenciada permitirá o acesso da Licenciante aos seus Dados Pessoais e de seus clientes somente na medida em que a Licenciante solicitar o acesso a tais dados para prestar os Serviços, desde que estritamente necessários para o cumprimento do presente contrato.
- 21.8. Caso a Licenciante perceba que recebeu Dados Pessoais da Licenciada que não eram destinados à Licenciante, esta irá notificar imediatamente o Licenciada de que recebeu Dados Pessoais não destinados à Licenciante ou que a Licenciante não está autorizada a receber os Dados Pessoais de acordo com este Contrato;
- 21.9. A Licenciante não será responsável, em nenhuma hipótese, por Dados Pessoais do Licenciada ou de seus clientes que não deveriam ter sido divulgadas à Licenciante. A Licenciante não será responsável por qualquer controle de Dados Pessoais do Licenciada ou de seus clientes que a Licenciante não solicitou acesso ou foi entregue pela Licenciada e que não estavam relacionados com o objeto deste Contrato.
- 21.10. A Licenciada poderá autorizar a Licenciante a compartilhar os Dados Pessoais recebidos para Terceiros desde que estritamente para as finalidades previstas no Contrato, hipótese em que a Licenciante assumirá todos os ônus decorrentes do referido compartilhamento.
- 21.11. A Licenciante manterá a Licenciada informada sobre todos os Terceiros que terão acesso aos Dados Pessoais controlados pela Licenciada para o cumprimento das obrigações da Licenciante sob o Contrato.
- 21.12. Mediante prévia solicitação da Licenciada, a Licenciante deverá permitir que a Licenciada e seus representantes realizem auditoria e avaliem o programa de Segurança da Informação da Licenciante, suas instalações de Tratamento de Dados Pessoais, bem como seu programa de conformidade de proteção de dados, para verificar a conformidade com o Contrato, este Adendo e as Leis de Proteção de Dados, e, conforme aplicável, de acordo com as instruções da Licenciada. Sempre que uma violação dos Dados Pessoais transferidos pela Licenciada for causada por um Terceiro contratado pela Licenciante, a Licenciante compromete-se a assegurar que o Terceiro coopere plenamente com a Licenciada e, sempre que solicitado pela Licenciada, permita que a Licenciada audite e avalie o programa de Segurança de Informação, as instalações de Tratamento de Dados Pessoais do Terceiro, bem como o programa de cumprimento de proteção de dados do Terceiro (“Auditoria de Proteção de Dados e Segurança”).

As Partes devem concordar mutuamente em relação ao escopo, ao tempo e à duração da Auditoria de Proteção de Dados e Segurança e, se necessário, à contratação de um auditor terceiro independente, cujos custos serão integralmente arcados pela Licenciada.

- 21.13. A Licenciante poderá transferir Dados Pessoais para localidade fora do Brasil, desde que necessário para o cumprimento de suas obrigações sob o Contrato, ou mediante instruções da Licenciada, contanto que seja implementado todas as medidas de segurança da informação, técnicas e administrativas, aptas a proteger os Dados Pessoais de acessos não autorizados e de eventos acidentais ou ilícitos de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão ou qualquer outra ocorrência decorrente de

tratamento inadequado ou ilícito, implementação de programa de governança em privacidade, cumprindo com as exigências legais do país receptor do dado.

21.14. Após a expiração ou rescisão do Contrato, a Licenciante eliminará ou devolverá à Licenciada os materiais contendo Dados Pessoais que lhes foram disponibilizados para os fins dispostos no Contrato, no prazo informado pela Licenciada e de acordo com os critérios da legislação aplicável, incluindo as Leis de Proteção de Dados. Isso aplica-se também para eventuais Dados Pessoais compartilhados com os Terceiros.

## **22. RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL**

22.1. As Partes comprometem-se a não empregar no desempenho de suas atividades mão de obra escrava ou análoga a escrava, bem como a não empregar menor de 18 anos, salvo na condição de aprendiz nos termos do Art. 7º, XXXIII da Constituição Federal e do Artigo 428 da Consolidação das Leis Trabalhistas. As Partes comprometem-se a ainda a não empregar menor de 18 anos, em nenhuma hipótese, em condições insalubres e de periculosidade.

22.2. As Partes comprometem-se a empregar seus melhores esforços na proteção do meio ambiente e descarte adequado a resíduos de sua produção, bem como implantar controles internos no desempenho de suas atividades e assegurar a contratação de empresas em sua cadeia de produção com o mesmo nível de comprometimento com o meio ambiente e social.

## **23. TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS**

23.1. Este instrumento e os demais documentos anexados por referência refletem o entendimento integral entre Licenciada e Licenciante sobre o objeto deste, e substitui qualquer entendimento anterior sobre o objeto deste instrumento, escrito ou verbal.

23.2. Se qualquer disposição aqui contida ou nos Anexos forem consideradas inválidas ou inexecutáveis, por qualquer tribunal, as demais disposições permanecerão válidas e exigíveis.

23.3. A Licenciada e o Licenciante são considerados partes independentes e nenhuma disposição deste Contrato e de seus Anexos devem ser interpretados como forma de sociedade entre as Partes, assim como não se presumirá qualquer relação de sociedade, que não poderão agir em nome uma da outra e assumir qualquer obrigação de qualquer natureza em nome da outra.

23.4. Nenhuma renúncia a qualquer direito ou obrigação decorrente do presente instrumento será considerada válida, exceto se feita por escrito e assinada pela Parte renunciante. Nenhuma renúncia

relacionada a qualquer disposição deste Contrato em determinada ocasião será considerada uma renúncia de tal disposição em qualquer outra ocasião.

- 23.5. Este instrumento obriga as Partes, herdeiros e seus sucessores a qualquer título.
- 23.6. Este Contrato não poderá ser cedido a terceiros, sem autorização prévia e expressa da outra Parte.
- 23.7. Nenhuma das Partes será responsável por eventuais atrasos ou descumprimentos relacionados ao Contrato resultantes de circunstâncias ou causas fora do controle como casos fortuitos ou de força maior, assim definido em lei.
- 23.8. As Partes, inclusive suas testemunhas, reconhecem a forma de contratação por meios eletrônicos, digitais e informáticos como válida e plenamente eficaz, ainda que seja estabelecida com a assinatura eletrônica ou certificação fora dos padrões ICP-BRASIL, conforme disposto pelo Art. 10 da Medida Provisória nº 2.200/2001 em vigor no Brasil.
- 23.9. As Partes elegem o foro Central da Comarca de São Paulo – SP para dirimir eventuais dúvidas ou controvérsias sobre este Contrato e seus Anexo, renunciando qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

São Paulo, 28 de setembro de 2022.

---

**Licenciada (1)**

---

**Licenciada (2)**

---

**Licenciante (1)**

---

**Licenciante (2)**

---

**Testemunha (1)**

Nome: Nome

CPF: XXX.XXX.XXX-XX

---

**Testemunha (1)**

Nome: Nome

CPF: XXX.XXX.XXX-XX



**Alessandro Nakashima (Naka)**  
Consultor de Negócios  
+55 11 9 7295 5241  
[anakashima@a5solutions.com](mailto:anakashima@a5solutions.com)

**Marcelo Marco Lopes**  
Gerente Comercial  
+55 11 9 6611 5893  
[mlopes@a5solutions.com](mailto:mlopes@a5solutions.com)



PROJETO  
CXONE E A5 CLOUD

PROPOSTA TÉCNICA  
OP009801  
VERSÃO F

## Índice

1.	<b>Objetivo</b> .....	4
2.	<b>Solução Proposta</b> .....	7
2.1.	<b>Módulos Detalhados</b> .....	10
2.1.1.	<b>Roteamento de chamadas (ACD)</b> .....	10
2.1.2.	<b>Agente e Supervisor</b> .....	13
2.1.3.	<b>URA</b> .....	17
2.1.4.	<b>Canais Digitais</b> .....	18
2.1.5.	<b>Discador</b> .....	19
2.1.6.	<b>Workforce Management (WFM)</b> .....	24
2.1.7.	<b>Dashboards e Relatórios</b> .....	25
2.1.7.1.	<b>Dashboards</b> .....	25
2.1.7.2.	<b>Relatórios</b> .....	30
3.	<b>CXone Cloud Storage Service</b> .....	33
3.1.	<b>Biblioteca de API</b> .....	35
3.2.	<b>Requisitos do Sistema</b> .....	35
4.	<b>A5 Cloud</b> .....	37
4.1.	<b>A5 Cloud - ADM</b> .....	37
4.2.	<b>Gateway</b> .....	37
4.3.	<b>Aparelhos</b> .....	38
5.	<b>Conectividade CXone e A5 Cloud</b> .....	38
6.	<b>Arquitetura CXone</b> .....	39
7.	<b>Escopo de Serviços</b> .....	41
7.1.	<b>CXone e A5 Cloud</b> .....	41
7.1.1.	<b>Especificação</b> .....	41
7.1.2.	<b>Implantação</b> .....	42
7.1.3.	<b>Fases e Cronograma</b> .....	42
7.2.	<b>Desenvolvimento de scripts para URA simplificada, Whats App, Bot e Pesquisa de Atendimento.</b> .....	42
7.3.	<b>Manutenção dos scripts</b> .....	43
8.	<b>Relatórios e Dashboards de Acompanhamento da URA, Whats App e Chatbot</b> ...	43
8.1.	<b>Macro Cronograma</b> .....	44
8.1.1.	<b>Treinamento Operacional / KT</b> .....	44
9.	<b>Customer Success Manager</b> .....	45
10.	<b>Técnico Residente</b> .....	46
11.	<b>Escopo de Suporte</b> .....	47
12.	<b>Pré Requisitos / Premissas</b> .....	49
13.	<b>Contingências</b> .....	51
14.	<b>Head Sets Homologados para a solução NICE e A5 Cloud:</b> .....	52

<b>15.</b>	<b><i>Requerimentos de instalação do Gateway E1/SIP .....</i></b>	<b>52</b>
<b>16.</b>	<b><i>Monitoria .....</i></b>	<b>53</b>
<b>16.1.</b>	<b><i>A5 Cloud.....</i></b>	<b>53</b>
<b>16.2.</b>	<b><i>Nice CXone In Contact.....</i></b>	<b>54</b>
<b>17.</b>	<b><i>Fora do Escopo .....</i></b>	<b>54</b>

## 1. Objetivo

Esta proposta tem como objetivo especificar as condições técnicas para ativação e configuração do CXone, plataforma completa de Contact Center em nuvem da NICE. Para o ambiente administrativo UC), contemplamos a solução da A5 Cloud, baseada na plataforma AVAYA.

O projeto consiste em atender as especificações apresentadas na documentação da ETC – Serviço relacionado à plataforma de telefonia e detalhadas em dúvidas enviadas. Consideramos o recebimento das chamadas diretamente no fluxo de roteamento da NICE, desenvolvendo as Uras e suas integrações de acordo com as melhores práticas de soluções em nuvem aberta. Ajustes podem ser necessários no escopo de serviços e licenças de acordo com a necessidade técnica e de negócio da **SASCAR**, principalmente em termos de integrações, fluxos para autosserviços na URA e bots, sendo necessária inclusão de itens adicionais em proposta comercial após assessment.

O projeto consiste em 2 fases, uma parte voltada mais para voz e outra para Omnichannel e unificação de diversos módulos. Consideramos as seguintes premissas para elaboração da proposta completa, que estará separada comercialmente ao final.

### Bundle CXone Omnichannel Agent:

- 265 licenças nomeadas
- Módulos Contemplados:

#### 1. URA (com TTS)

- Integração aos sistemas **SASCAR** via REST API
  - Considerados consultas na URA e Screen Pop para o agente no Softphone Max através de REST API
  - Sistema A5 Cloud integrado ao CXone para apresentação de relatórios customizados de jornada e marcações na URA
  - Pesquisa de satisfação na URA
    - Dashboard A5 integrado ao CXone com visão da satisfação do cliente das pesquisas
- **ACD, Gravação de voz**
  - ACD: Skills, roteamentos, filas e definições de SLA e prioridade
  - Gravação de voz (total ou seletiva)
  - 3 portas universais inclusas por usuário (Atendimento/URA/Fila)
    - Portas adicionais são disponibilizadas automaticamente conforme utilização

- Storage incluso de 5GB por agente
- Integração das operadoras via Cross-Connect (Equinix SP4 e RJ2), com gateways em cada localidade para conexão E1 e comunicação via internet com a Equinix

Obs: Refinamento de escopo do email pela área de compras enviado dia 09/08/2022 as seguintes linhas do escopo foram removidas e não fazem mais parte da proposta comercial e técnica:

- Gravação de tela
- Bot Builder (Assistente Virtual)
- Smart Offices (Software da A5 para gestão de colaboradores)

## 2. Assistente Virtual (chatbot) CXone

- Possibilidade de realização de construção de fluxos através da ferramenta Studio por árvore de decisão e integrações para autosserviços. Para utilização de recursos que requerem utilização de motores de inteligência artificial é necessário adquirir o módulo de BOT Builder que possui IA integrado. Este não está contemplado na proposta atual.

## 3. Workforce Management (WFM)

- 250 usuários **nomeados**
- Operação de Voz (inbound/outbound)

## 4. Agent For Salesforce

- 250 usuários **nomeados**

## 5. Tradução automática de conversas

- Recurso em roadmap previsto para Q1 de 2023.

## 6. Discador Personal Connection

- 66 usuários **nomeados** (50 televendas + 16 atendimento).

## 7. A5 Cloud

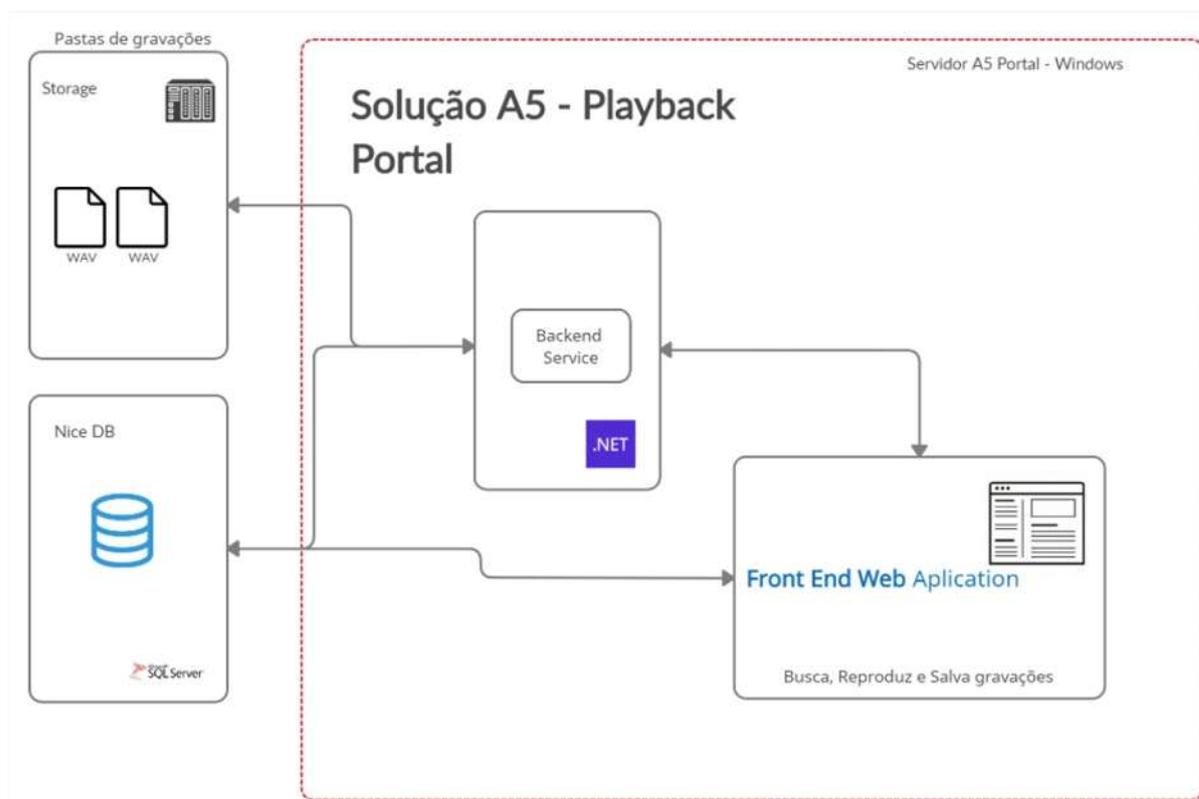
- 425 Licenças A5 ADM (softphone, voice mail)
  - **Gateways:**
- **01** Gateway KHOMP, modelo 3200 redundante com 18 placas E1 no site Curitiba
- **01** Gateway KHOMP, modelo 1600 redundante com 08 placas E1 no site São Paulo

- **01** Gateway KHOMP, modelo 1600 redundante com 01 placa E1 no site de Contagem

## 8. Playback Portal

A solução Playback Portal da A5 para disponibilização e reprodução dos áudios do ambiente atual em plataforma A5.

Visão geral sobre estrutura:



Etapas:

- 1) Fornecedor atual da plataforma deverá disponibilizar os arquivos de áudio e metadados.
- 2) Os arquivos serão importados no storage e indexados para acesso do backend da aplicação do Playback Portal.
- 3) Os acessos dos clientes para as gravações antigas será realizada através do front end web da aplicação que terá os acessos ao banco de dados para resgate das gravações com as informações correspondentes existentes no metadados.

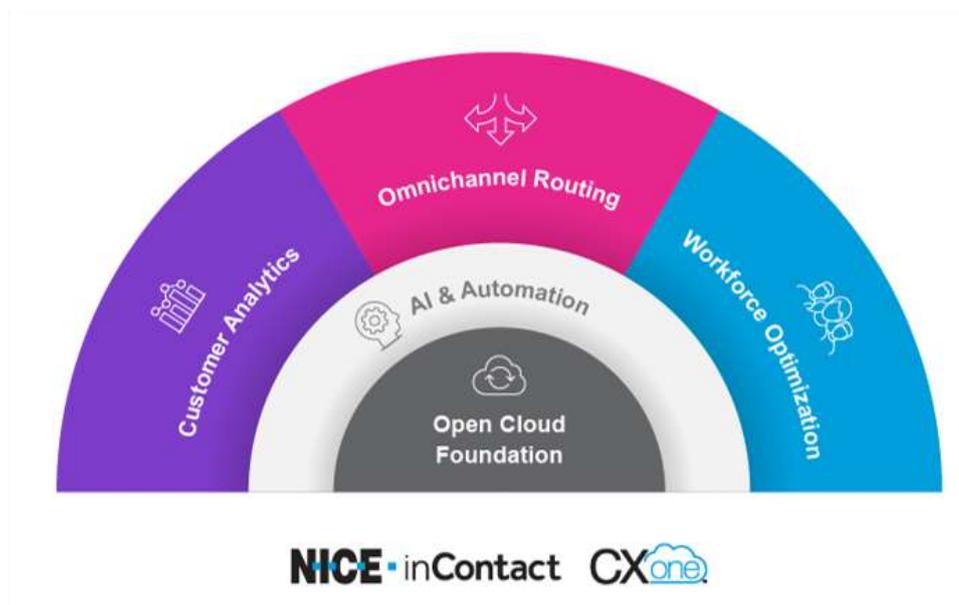
- **01** Licença da plataforma Playback Portal em Cloud para 1 base de gravações Digitro

- 01 Storage de 10TB para armazenamento das chamadas.
- 01 Pacote de serviços de instalação e configuração da solução.

Obs: Validado a viabilidade técnica do funcionamento do Playback Portal com o Digitro.

## 2. Solução Proposta

NICE inContact CXone é uma verdadeira plataforma de nuvem aberta, liberando as empresas das limitações das soluções on-premise legadas e oferecendo a extensibilidade que aprimora seu ecossistema atual e futuro. O CXone oferece soluções de nível corporativo que se adaptam a qualquer tamanho e crescerão junto com a sua organização. A base de nuvem escalável suporta facilmente Contact Centers de todos os tamanhos e localizações geográficas - de pequenos sites únicos a agentes remotos distribuídos e empresas globais.



A plataforma CXone disponibiliza funcionalidades que atendem às necessidades de organizações de todos os tamanhos, combinando o melhor roteamento omnichannel do mercado, otimização da força de trabalho, Analytics, automação e inteligência artificial. A plataforma é baseada em uma estrutura nativa em nuvem, que fornece total elasticidade, rápida ativação e confiabilidade incomparável. Além disso, o CXone inclui centenas de APIs e permite integrações com aplicativos de parceiros de tecnologia, além de extensões específicas do cliente, criando um amplo ecossistema de tecnologia. Presente em mais de 100 países e utilizada por mais de 700.000 agentes, a solução entrega o melhor em tecnologia e garante uma migração perfeita e sem riscos ao mundo em cloud.

Entre os destaques dos benefícios do CXone:

- *Confiabilidade, Recuperação de Desastres e Continuidade de Negócios* – A configuração da empresa residirá totalmente na nossa rede redundante para garantir a mais confiável estrutura de gerenciamento de interações. No caso de quaisquer interrupções localizadas ou generalizadas do serviço, as chamadas e contatos podem ser distribuídos para quaisquer outros locais ou telefones quando necessário para garantir a continuidade do contato comercial, com garantia de 99,99% de disponibilidade.
- *Maximizar a eficiência dos recursos* – A solução de programação CXone Studio torna fácil criar e mudar o sistema conforme a empresa exige. Uma vez que o negócio é um alvo móvel, você precisa de um sistema flexível que possa ajudá-lo a manter os aplicativos no alvo. A aplicação Studio é de fácil utilização e baseada em fluxos de drag n drop, tanto para scripts de URA até fluxos de atendimento, pesquisas de satisfação e roteamento omnichannel.
- *Flexibilidade* – As aplicações são dimensionadas de forma escalável conforme necessário para apoiar projetos de curto prazo ou sazonais. Isso permitirá que a empresa implemente facilmente melhorias no processo de negócios, levando a um menor custo de entrega e melhor atendimento ao cliente. Todos os módulos da plataforma são de um mesmo fabricante, com usuário unificado.
- *Atualizações automatizadas de software* – A solução oferece atualizações automáticas para que a empresa tenha sempre a mais recente e melhor tecnologia para suas necessidades, entregue pelo líder do setor. Com isso, upgrades podem ser ativados para os usuários finais de forma simples e transparente.
- *Ecossistema aberto e extenso* – Integrações personalizadas podem ser criadas em questão de semanas para minimizar as ineficiências dos agentes e melhorar a satisfação do cliente. O CXone também tem uma crescente acessibilidade a mais de 300 APIs, serviços web e parceria com a A5 Solutions para desenvolvimento via arquitetura em nuvem.

- *Segurança e Compliance* – Entre as certificações e normas estão: PCI DSS Nível I e II, CPNI, SOC II, GDPR, LGPD, SOX, HIPAA, Privacy Shield e CSA STAR Nível I. O único provedor de contact center na nuvem com autorização para atuar em operações do Governo Americano, FedRAMP.

IDIOMAS DE INTERFACE DO USUÁRIO SUPORTADOS		
• Português do Brasil	• Alemão	• Espanhol
• Francês Canadense	• Japonês	
• Inglês		
• Francês		

IDIOMAS SUPORTADOS PARA ADVANCED CHAT ÁREA DE TRABALHO		
• Português do Brasil	• Inglês	• norueguês
• Chinês (Simplificado)	• finlandês	• Espanhol
• dinamarquês	• Francês	• sueco
• holandês	• Alemão	

Fonte:

<https://help.nice-incontact.com/pt-br/content/platformrequirements/supportedlanguages.htm?Highlight=Language>

**Gartner:**

**Nice líder no quadrante mágico também em Contact Center as a Service (CCaaS).**



## 2.1. Módulos Detalhados

### 2.1.1. Roteamento de chamadas (ACD)

O CXone Automatic Call Distribution (ACD) é um mecanismo de roteamento omnicanal baseado em skills que conecta de forma inteligente os clientes aos melhores recursos. Nosso software ACD fornece uma fila universal para mais de 30 canais, todos com um desktop de agente omnicanal consolidado com contexto do cliente. Ele aumenta a eficiência ao capacitar os agentes a lidar com várias interações simultaneamente e o ACD aumenta a satisfação do cliente ao adicionar canais para interações personalizadas e autoatendimento. O CXone ACD utiliza análises e inteligência artificial para um roteamento mais inteligente. Ele permite a elevação entre canais, e torna mais fácil criar e manter o roteamento omnicanal usando uma ferramenta de design de fluxo de trabalho ACD centralizada, visual e intuitiva.

## 1. Operadores configurados e escalabilidade

A plataforma CXone possui total escalabilidade, podendo ser criados novos usuários a qualquer momento. O recurso de usuários do ACD permite exibir informações gerais sobre os usuários configurados no perfil do usuário. É utilizado o recurso de usuários para criar e desativar usuários e modificar configurações básicas do usuário.

## 2. Filas

Ao receber uma interação de cliente quando não houver agentes disponíveis para atendimento em um determinado skill, automaticamente a interação entra em fila. Através da configuração dos scripts de atendimento, é possível customizar o comportamento da fila para cada um dos skills, definindo priorização na fila, aceleração, música de espera, agendamento de call-back ou mesmo mensagens de voz ao cliente.

## 3. Priorização

É possível especificar uma prioridade inicial de um novo contato em um skill de atendimento, e controlar como essa prioridade muda conforme passa o tempo na fila, com recursos de aceleração, definição de prioridade máxima e comparação com outros skills. Com isso, é possível determinar entre um conjunto de skills, que possuem uma maior prioridade inicial (onde a chamada já entra na fila com uma prioridade maior que as demais), e quais vão ganhando maior prioridade conforme o tempo em fila aumenta, trazendo assim um equilíbrio entre os diferentes tipos de atendimento e controles de SLA/Fila.



Priority Management While In Queue	
* Initial Priority	0
* Acceleration	1
* Maximum Priority	1000

## 4. SLA

Cada skill de atendimento possui o seu próprio SLA, definido obrigatoriamente na sua criação, onde é definido o objetivo de tempo e % (30/90, 20/80, etc). Essa é uma definição para cada Skill de atendimento criado, tanto para voz como para demais canais e direções.

**Service Level**

- \* Service Level Threshold: 30 Seconds
- \* Service Level Goal: 90 %

**Abandoned Calls**

- Enable Short Abandon Threshold:
- \* Short Abandon Threshold: 15 Seconds

**Count Abandons Against Service Level**

- Short Abandons:
- Other Abandons:

## 5. Esquemas de roteamento

No módulo ACD são configurados os roteamentos das chamadas, que são baseados principalmente em: Ponto de contato (POC), skills e scripts de atendimento (desenvolvidos no Studio, módulo do CXone para criação dos scripts e integrações). Um ponto de contato (POC) é o ponto de entrada que um contato receptivo usa para iniciar uma interação, como um número de telefone ou endereço de e-mail. O ponto de contato funciona lado a lado com os skills e os scripts do Studio para rotear os contatos da maneira que você deseja que sejam tratados. Vários pontos de contato podem ser atribuídos à um mesmo skill ou script. No entanto, apenas um skill e um script podem ser atribuídos a cada ponto de contato.

Por exemplo, um contato pode ligar para um dos vários números publicados para falar com sua organização. Cada um desses números é um caminho diferente para entrar no sistema. Você pode criar diferentes pontos de contato para cada número e, em seguida, associar cada um a um script de roteamento e um skill para controlar os agentes que recebem a interação.

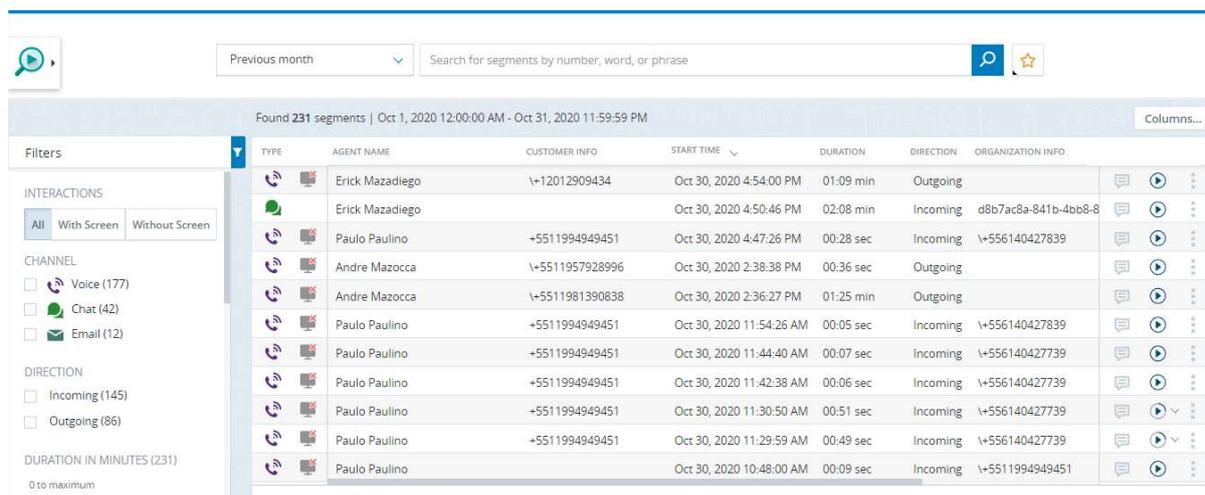
O sistema possui arquivos de música pré-gravados disponíveis para uso. Também é possível fazer upload de um áudio próprio do cliente, seguindo os seguintes requisitos:

- WAV (Uncompressed)
  - Bit Rate — 64 kbps
  - Audio sample size — 8 bit
  - Channels — 1 (mono)
  - Audio sample rate — 8 kHz
  - Audio format — CCITT  $\mu$ -Law

## 6. Gravação

O NICE inContact CXone Recording fornece gravação de tela e chamada de contact center de forma segura e com todos os recursos para canais de áudio e digitais para satisfazer as necessidades de qualidade e conformidade do contact center. A gravação já está integrada aos canais, e realizada e armazenada na própria arquitetura em nuvem do CXone. Cumprindo os regulamentos de conformidade de gravação de chamadas com recursos de gravador para atender aos padrões GDPR, PCI e HIPAA, incluindo criptografia, mascaramento automatizado e sob demanda, opções de retenção e gerenciamento de chaves.

- Gravação de voz e tela (total ou seletivo)
- Gravação de canais digitais
- Busca e Reprodução de todos os canais em portal único
- Criptografia



The screenshot displays the NICE inContact CXone Recording interface. At the top, there is a search bar with the text "Search for segments by number, word, or phrase" and a dropdown menu set to "Previous month". Below the search bar, it indicates "Found 231 segments | Oct 1, 2020 12:00:00 AM - Oct 31, 2020 11:59:59 PM".

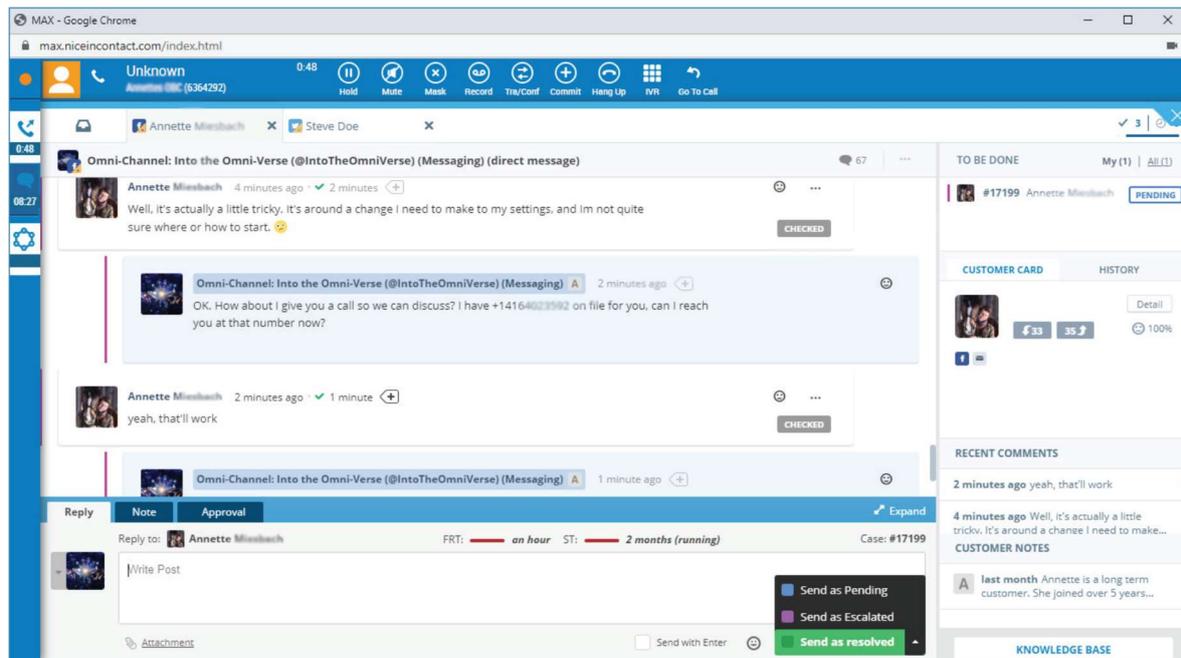
The main content is a table with the following columns: TYPE, AGENT NAME, CUSTOMER INFO, START TIME, DURATION, DIRECTION, and ORGANIZATION INFO. The table lists several segments, including those handled by agents like Erick Mazadiego, Paulo Paulino, and Andre Mazocca. Each row includes a play button icon for playback and a speech bubble icon for chat.

On the left side, there are filter options under "INTERACTIONS" (All, With Screen, Without Screen), "CHANNEL" (Voice (177), Chat (42), Email (12)), "DIRECTION" (Incoming (145), Outgoing (86)), and "DURATION IN MINUTES (231)" (0 to maximum).

TYPE	AGENT NAME	CUSTOMER INFO	START TIME	DURATION	DIRECTION	ORGANIZATION INFO
	Erick Mazadiego	\+12012909434	Oct 30, 2020 4:54:00 PM	01:09 min	Outgoing	
	Erick Mazadiego		Oct 30, 2020 4:50:46 PM	02:08 min	Incoming	d8b7ac8a-841b-4bb8-8
	Paulo Paulino	+5511994949451	Oct 30, 2020 4:47:26 PM	00:28 sec	Incoming	\+556140427839
	Andre Mazocca	\+5511957928996	Oct 30, 2020 2:38:38 PM	00:36 sec	Outgoing	
	Andre Mazocca	\+5511981390838	Oct 30, 2020 2:36:27 PM	01:25 min	Outgoing	
	Paulo Paulino	+5511994949451	Oct 30, 2020 11:54:26 AM	00:05 sec	Incoming	\+556140427839
	Paulo Paulino	+5511994949451	Oct 30, 2020 11:44:40 AM	00:07 sec	Incoming	\+556140427739
	Paulo Paulino	+5511994949451	Oct 30, 2020 11:42:38 AM	00:06 sec	Incoming	\+556140427739
	Paulo Paulino	+5511994949451	Oct 30, 2020 11:30:50 AM	00:51 sec	Incoming	\+556140427739
	Paulo Paulino	+5511994949451	Oct 30, 2020 11:29:59 AM	00:49 sec	Incoming	\+556140427739
	Paulo Paulino	+5511994949451	Oct 30, 2020 10:48:00 AM	00:09 sec	Incoming	\+5511994949451

## 2.1.2. Agente e Supervisor

O softphone do CXone é chamado MAX (My Agent Experience). O MAX permite que seus agentes lidem com os canais que seus clientes solicitam em uma interface nativa e unificada: voz de entrada e saída, correio de voz e canais digitais como: e-mail, plataformas de mensagens como Twitter, Facebook, WhatsApp, Telegram, Line e text / SMS, além de redes sociais e monitoramento social. Com uma interface de agente omnicanal projetada para o tratamento simplificado das interações do contact center em todos os canais, os agentes podem se concentrar no atendimento e experiência do cliente, ao invés de gerenciar diferentes ferramentas. Mais: controles consistentes em todos os canais de interação reduzem as necessidades de treinamento do agente e tornam mais fácil adicionar novos canais rapidamente.



Na área de trabalho do MAX, é possível popular não só dados de conversa e aplicações internas do CXone (relatórios do agente, escala do WFM, avaliações, etc), como também informações do CRM através do Screen Pop Up.

Além deste cenário, utilizando o MAX na plataforma CXone, ainda existe a possibilidade de utilizar o Softphone (voz) diretamente no CRM, com acesso à todas as informações do CRM e incorporando as principais funções para atendimento de voz dentro da plataforma. No caso da **SASCAR**, Salesforce possui conector nativo para embarcar estas funcionalidades.

Em outro contexto de integração com CRM sistemas internos, onde a **SASCAR** queira consultar informações destes sistemas e não utilizar o softphone CXone embarcado no CRM, não é necessária a contratação da licença de Agent for Zendesk ou ServiceNow, e sim somente o desenvolvimento por API para consulta. Apresentamos abaixo as características do conector nativo para análise e definição da sua necessidade:

- **Salesforce Integration (Agent for Salesforce)**

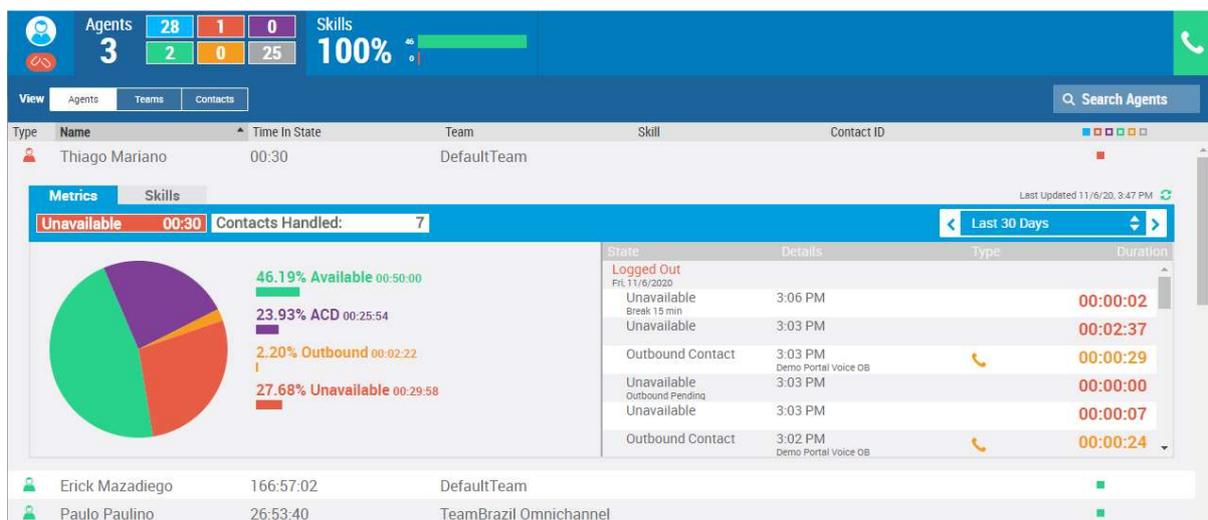
Uma interface de controle de contato que é incorporada diretamente ao ambiente do Salesforce CRM, cobrada mensalmente por licença de agente do Salesforce; permite flexibilidade para aumentar ou diminuir as licenças de agentes sob demanda

- Principais recursos e componentes do produto:
- Pop-ups de tela do objeto Salesforce
- Clique para discar
- Criação automática de tarefas/atividades

- Hospedado no Salesforce AppExchange – 100% Cloud, não é necessária a instalação de componentes do pacote no desktop
- Compatível com as visualizações do Console do Sales Cloud e do Service Cloud
- Supervisor

O aplicativo CXone Supervisor permite que os supervisores monitorem e interajam com os agentes e visualizem seu desempenho em tempo real. É possível:

- Visualizar métricas em tempo real sobre o desempenho atual do agente e o SLA do Skill
- Monitorar as chamadas com discrição (sem que o agente e o cliente escutem)
- Gravar as chamadas sob demanda (em casos de ambientes que não gravem 100%)
- Passar coaching aos agentes em chamadas sem que o cliente ouça o supervisor
- Interrompa as chamadas para que o agente e o contato possam ouvi-lo.
- Assumir as chamadas para desconectar o agente e gerenciar o restante da interação.
- Forçar um agente a fazer logoff de seu aplicativo de agente.
- O Módulo Supervisor trabalha junto com o NICE inContact MAX, e você utilizar ambos simultaneamente.



The screenshot displays the SASCAR interface with the following data:

- Agents:** 3 (28, 1, 0, 2, 0, 25)
- Skills:** 100%
- Skills Out Of SLA:** 0
- Skills In SLA:** 46

Type	Name	SLA	Queue	Time In Queue
BR_TechSupport	BR_TechSupport	100%	0	00:00
Demo Erick	Demo Erick	100%	0	00:00
Demo Portal Chat	Demo Portal Chat	100%	0	00:00
Demo Portal Email	Demo Portal Email	100%	0	00:00
Demo Portal Email OB	Demo Portal Email OB	100%	0	00:00
Demo Portal Voice	Demo Portal Voice	100%	0	00:00

**Agents:** 2 of 5 (SlaToday 100%)

Type	Name	Time In State	Proficiency
Andre Fernandes	Andre Fernandes	00:00	3
Andre Mazocca	Andre Mazocca	00:00	1
Erick Mazadiego	Erick Mazadiego	1 67:00:15	3
Ricardo Manetti	Ricardo Manetti	00:00	3
Thiago Mariano	Thiago Mariano	01:35	3

É possível verificar as métricas por agente, por grupo ou campanha. Campanha são conjuntos de skills (de diferentes canais), que juntos formam uma única visão de performance, denominada campanha.

The screenshot displays the SASCAR interface with the following data:

- Campaign Name:** Demo Portal
- # of Skills:** 11
- SLA:** 100%
- Queue:** 0
- Time In Queue:** 00:00
- Agents:** 3 of 8 (SlaToday 100%)

Type	Skill	SLA	Agents	Queue
BR_Salles	BR_Salles	100%	1/0	0
BR_TechSupport	BR_TechSupport	100%	1/0	0
Demo Portal Chat	Demo Portal Chat	100%	3/0	0
Demo Portal Email	Demo Portal Email	100%	2/0	0
Demo Portal Email OB	Demo Portal Email OB	100%	2/0	0
Demo Portal Voice	Demo Portal Voice	100%	2/5	0
Demo Portal Voice OB	Demo Portal Voice OB	100%	3/0	0
DF_Email	DF_Email	100%	0/0	0
DEMO_CHAT_RM	DEMO_CHAT_RM	100%	1/0	0
EM Inbound BC	EM Inbound BC	100%	6/0	0

O supervisor pode alterar os skills de um operador na hora, dando agilidade e garantindo o SLA das operações, conforme tela abaixo.

The screenshot displays the SASCAR interface for agent Thiago Mariano, showing assigned and unassigned skills:

- Assigned Skills (12):** BR\_Customer Services, BR\_Salles, BR\_TechSupport, Demo Portal Chat, Demo Portal Email, Demo Portal Email OB, Demo Portal Voice.
- Unassigned Skills (34):** AF\_SEBootcamp\_IB, AF\_SEBootcamp\_IB\_Chat, AF\_SEBootcamp\_OB, AM\_SEBootcamp\_OB\_Voice, Auto Chat.

An "Add Skills" button is visible at the bottom of the unassigned skills list.

### 2.1.3. URA

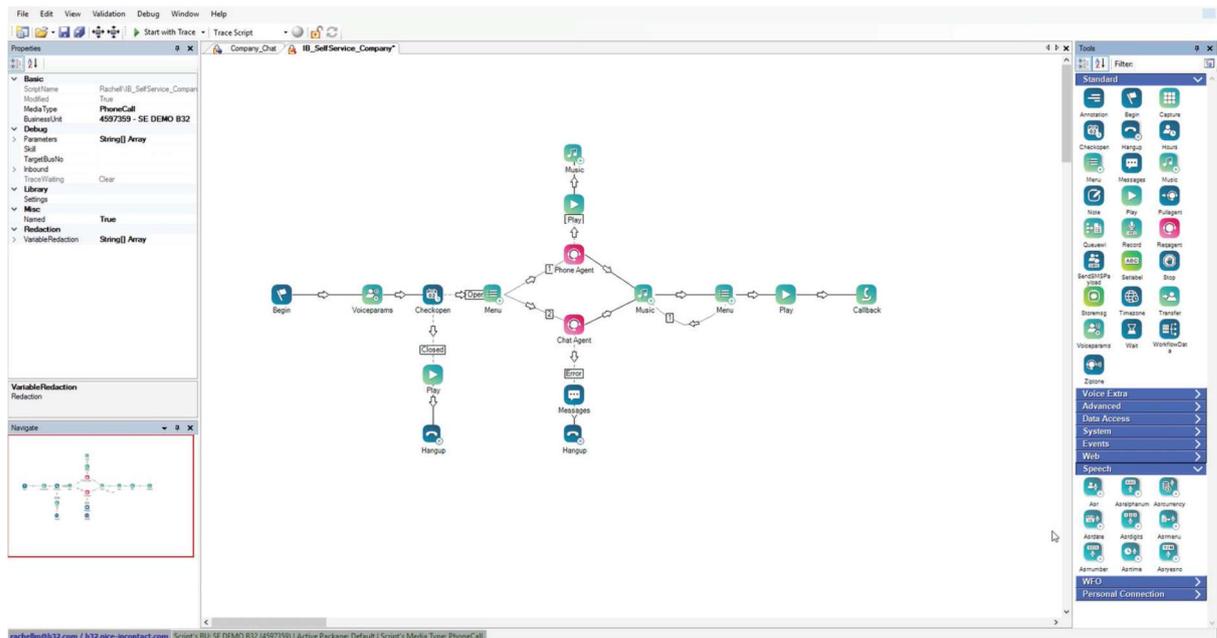
CXone Interactive Voice Response (IVR/URA) é um autoatendimento de voz que acelera a resolução, melhora o roteamento e busca prover serviços ao cliente sem a necessidade do atendimento humano. Ele aproveita a fala natural para coletar informações do chamador e determinar o tratamento ideal para uma melhor experiência do cliente. A URA CXone oferece administração centralizada, permitindo resposta imediata às condições de negócios dinâmicas e otimização da jornada do cliente. Como parte de uma plataforma nativa em nuvem unificada, a URA CXone é totalmente integrado com o Distribuidor Automático de Contato (ACD) e usa a mesma ferramenta de design visual poderosa e fácil de usar (Studio) para construir um roteamento inteligente direcionado a dados que garante as ligações dos clientes são resolvidos de forma rápida e eficiente.

- URA:
  - Toolset dedicado e intuitivo para programação de URA, roteamento e callback (reserva de lugar em fila)
  - Text To Speech (TTS) em PT-BR
  - Facilidade de ASR para reconhecimento de fala \*
  - Habilidade para reconhecer números, alfa numéricos, datas e dígitos, em múltiplas línguas
  - Integração à sistemas da **SASCAR** por REST API

\* Facilidade disponível na solução porém não faz parte da proposta técnica e portanto, não refletido os custos para proposta comercial.

- CXone Studio

O CXone Studio é uma aplicação fácil de usar que permite criar e gerenciar scripts usados para roteamento de contatos (e muitas outras possibilidades) em seu contact center. O Studio contém centenas de componentes de roteamento chamados AÇÕES, que executam funções individuais como solicitar um agente, tocar um prompt ou música ou fornecer opções de menu para um contato. O usuário cria um script conectando caminhos de ações para atingir um objetivo pretendido. Studio oferece vários tipos de scripts e ações diferentes que são compatíveis com certos tipos de script. Os diferentes tipos de script se correlacionam com os possíveis canais de um contact center - telefone, chat, bots, email, correio de voz, item de trabalho, entre outros. Um recurso importante que Studio fornece são as ações ASR e URA relacionadas que facilitam as possibilidades de autoatendimento do roteamento de contatos.



**Tela do Studio, ferramenta utilizada para scripts de ACD, URA e integrações com dados externos**

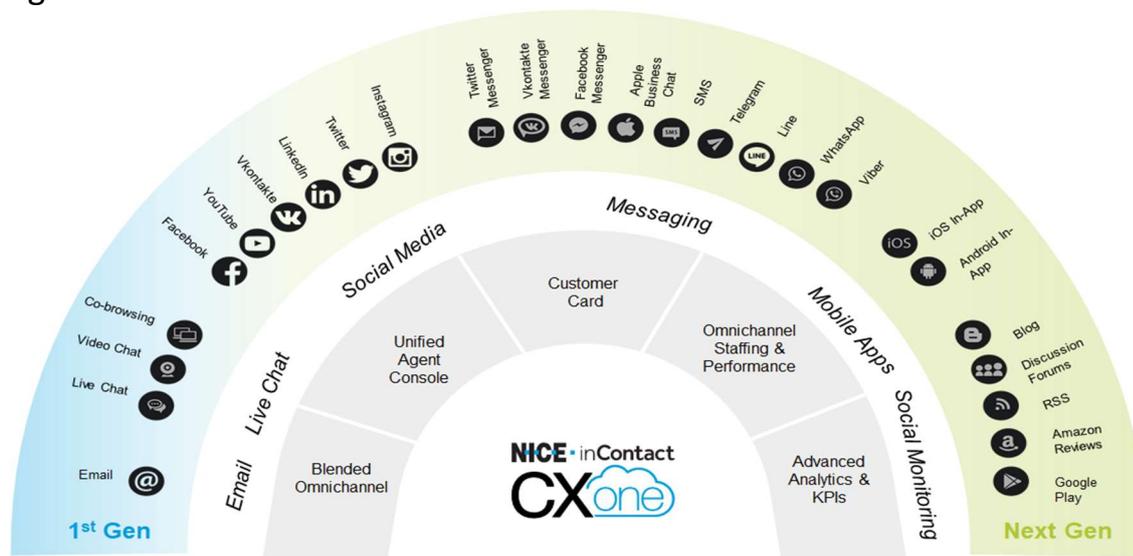
Diferente de plataformas que exigem um alto grau de especialização técnica, com linguagem de programação própria e diferentes sistemas integrando-se para fornecer um roteamento de URA e ACD, o Studio traz uma interface mais intuitiva, baseada em objetos (AÇÕES), que são a peça chave para desenvolvimento de script, em um modelo gráfico com recursos de drag-n-drop e conexão entre estes itens. A plataforma conta com um sistema de ajuda online com explicações de todas os objetos de AÇÃO, exemplos de aplicação de scripts para cada um deles e base de conhecimento para consulta. Com isso, mesmo a área de negócio pode realizar facilmente alterações ou criar novos scripts. Claro que, para fluxos mais complexos e que envolvam integrações à sistemas externos, recomenda-se um profissional com conhecimentos prévios em roteamento de chamadas, fluxos de URA, lógica de programação e desejável conhecimentos de API e tratativa de dados.

## 2.1.4. Canais Digitais

A solução CXone oferece mais de 30 opções para se conectar com os clientes em seu canal de escolha - incluindo chat, opções de mensagens como WhatsApp e SMS, bem como voz. Ofereça uma jornada consistente em todos os canais que seus clientes desejam e adicione novos canais rapidamente para ficar à frente da concorrência.

Nossa fila universal permite que você priorize todos os canais e, na ponta do agente, todas as interações do canal são tratadas em uma única interface de agente unificada, My Agent eXperience - MAX. Esta interface do agente cliente

elimina a desordem da área de trabalho e agiliza o manuseio da interação, levando a uma maior produtividade e maior envolvimento e satisfação do agente.



- CXone Digital Channels - Possibilidades
  - Whatsapp e Twitter (incluso 1 número/conta, podendo expandir)
  - Canais digitais inclusos sem limitação (com agentes online)
    - CXone Chat, CXone Email, Digital First Chat, Digital First Email, SMS, Facebook, Instagram, Line, LinkedIn, Telegram, Apple Apps Review, Google Places, Google Play, YouTube, Apple Business Chat, Viber, BYO Channel
      - Ativação de cada canal digital mediante inclusão de serviços NICE/A5. Não está sendo contemplada nenhuma ativação dos canais digitais nesta primeira fase de contratação.
  - Até 50.000 mensagens por agente

## 2.1.5. Discador

### CXONE Personal Connection

O CXONE Personal Connection (PC) é um Discador Proativo de Saída. Ele tenta alcançar os contatos, em nome de seus agentes, através de:

- Chamadas de Voz,
- Mensagens SMS unidirecionais Sem Agente e
- E-mails Unidirecionais Sem Agente.

Esses métodos, ou canais de saída, também são chamados de

- Proactive Voice,
- Proactive SMS e
- Proactive Email.

## Proactive Voice

O Proactive Voice tenta efetuar chamadas a partir de uma lista de chamadas, com base no fuso horário do contato. Ele pode discar várias chamadas por agente e, em seguida, conectar o agente à chamada mais avançada (tocando) para que o agente possa falar imediatamente assim que o contato atender.

Voz Proativa (Proactive Voice) é um canal de Conexão Pessoal (PC) que disca automaticamente os números a partir de uma lista de chamadas. Quando a chamada progride, o PC o conecta diretamente aos seus agentes antes das primeiras palavras do contato, permitindo que o agente responda imediatamente, proporcionando assim uma experiência de cliente com discagem perfeita, sem nenhuma pausas incômoda.

Também é possível configurar um Skill de PC Sem Agente que reproduza uma mensagem pré-gravada para o contato, em vez de conectar a chamada à um agente.

É possível habilitar os seguintes modos de discagem com o PC Proactive Voice:

<b>MODO DE DISCAGEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>Preditiva</b>	Tentar vários contatos de uma vez por agente.
<b>Progressiva</b>	Tentar um contato por agente.
<b>Visualização (Preview)</b>	Tentar um ou mais contatos por agente, depois que o agente visualizar detalhes sobre o contato e aceitar a chamada pendente. Você pode adicionar a discagem de visualização aos Skills de Discagem Preditiva e Progressiva

MODO DE DISCAGEM	DESCRIÇÃO
<b>Sem Agente</b>	Tentar contatos sem o envolvimento do agente para reproduzir uma mensagem pré-gravada quando um contato atender a chamada.

A configuração do Proactive Voice em seu ambiente requer a geração de uma lista de chamadas. Você pode então aplicar filtros à essas listas de chamadas para criar o target dos registros, baseado em critérios configuráveis.

É possível criar e manter listas de chamadas manualmente carregando documentos, ou automaticamente usando scripts Proactive XS para importar os contatos do seu CRM.

Sendo possível se conectar à fonte de dados usando o DB Connector ou utilizando a interface RESTful do Studio.

Você pode também configurar e manter uma lista de não chamadas (DNC ou Do Not Call) atualizada para que o PC pare de discar os contatos que solicitaram que você os adicione à sua lista DNC.

Você pode agendar retornos de chamada de várias maneiras: fazendo upload em massa por meio do CXone, importando-os do seu CRM usando um script XS proativo ou configurando disposições relacionadas ao retorno de chamada e atribuindo-as ao Skill Proactive Voice. Você pode carregar até 50 retornos de chamada em um período de 15 minutos se nenhum agente estiver conectado. Para cada agente conectado, você pode carregar mais 100 solicitações por período de 15 minutos. Se você ultrapassar o limite de upload de retorno de chamada, seus agentes ainda poderão agendar retornos de chamada usando disposições.

### **Proactive SMS e Proactive Email**

Os skills Proactive SMS e Proactive Email PC entregam mensagens SMS e e-mails aos contatos quando você cria e aciona o início de uma campanha.

O envio da mensagem não requer o envolvimento do agente. Por isso, nenhum agente será demandado/disponível para interagir com os contatos se eles responderem. Será necessário criar um skill de entrada separado para lidar com as respostas das campanhas.

Para ambos métodos de contato, é possível criar um modelo de mensagem que vai para todos os contatos da lista de contatos que você escolher; o Personal Connection enviará o SMS ou a mensagem de E-mail após início do Skill.

É possível incorporar uma tentativa de SMS proativo na cadência de um Skill de Voz Proativo em que um agente está envolvido, configurando o Personal Connection para tentar chamar um registro, enviar um SMS para o mesmo registro e retomar a chamada do registro após a tentativa do SMS. O SMS permanece unidirecional e o agente não pode ver ou controlar o SMS.

Se a sua Unidade de Negócios estiver configurada para Gerenciamento de Sessão Omnicanal e você também tiver um Personal Connection para contatos de saída, poderá usar os dois produtos.

No entanto, o recurso de combinação de Personal Connection e o Tratamento de Sessão Omnicanal são mutuamente exclusivos.

Isso significa que os agentes devem concluir todas as sessões de contato de entrada ativas antes de efetuar login em um Skill do Personal Connection, e nenhum contato de entrada será roteado para eles enquanto estiverem conectados a esse Skill.

O tempo de tentativa de chamada é baseado no fuso horário do contato, que o CXone tenta determinar com base nas informações da lista de chamadas. Se nenhum dado relacionado à localização estiver presente, os contatos serão ignorados ou assumirão um fuso horário padrão de sua escolha.

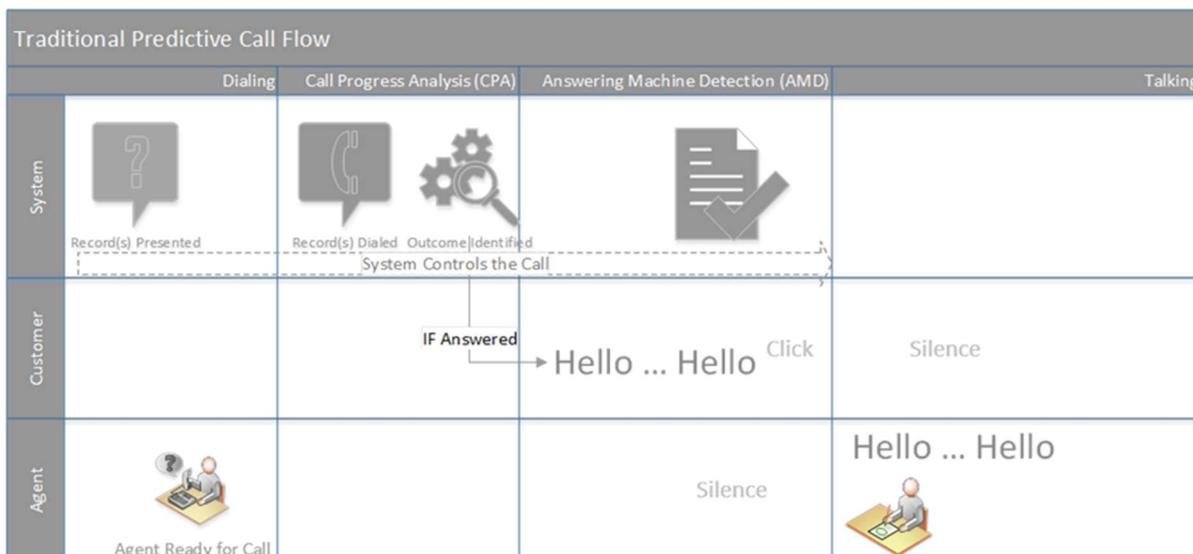
## Listas de chamadas

Uma lista de chamadas é uma coleção de registros de contato que o Personal Connection (PC) tenta alcançar por meio de Voz Proativa, SMS Proativo Sem Agente ou Email Proativo Sem Agente. Você pode criar e carregar uma lista de chamadas manualmente ou habilitar o Proactive XS. O Proactive XS usa scripts do Studio para extrair automaticamente informações de contato do seu CRM. Após o PC discar chamadas ou enviar textos ou e-mails para esses contatos, o Proactive XS verifica os contatos de volta no CRM com as interações e tentativas de interação registradas.

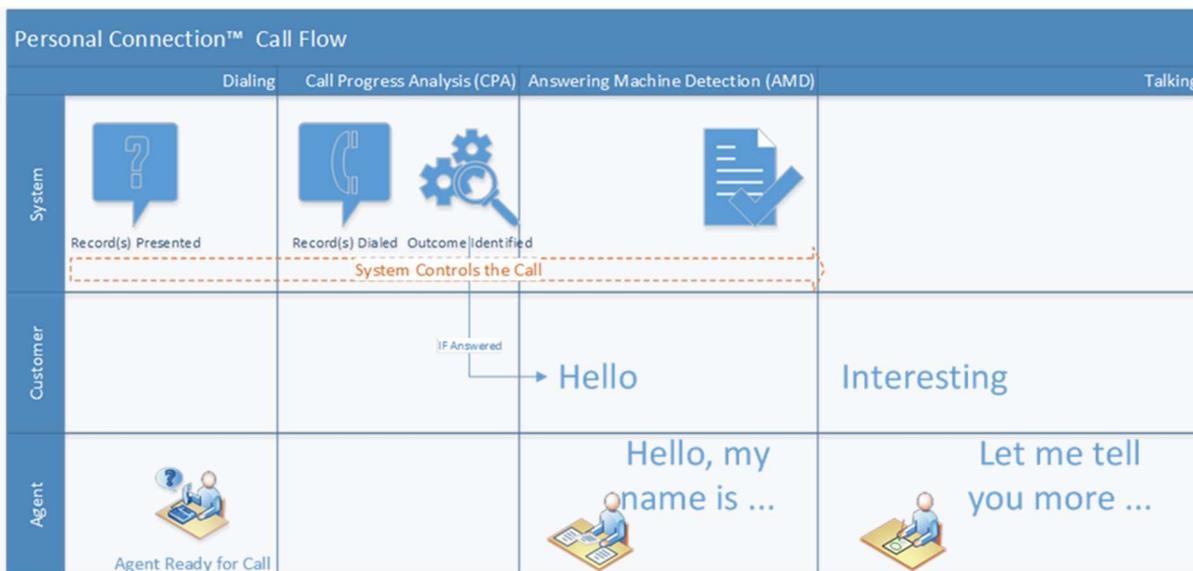
## CXONE Personal Connection x Discadores Preditivos do passado

Os discadores preditivos tradicionais realizam as chamadas aos clientes, e somente depois que o cliente fala “alô” é que a plataforma começa a processar a classificação de chamadas, gerando pausa incomodas, para posteriormente associar o agente para falar com o cliente.

Mais da metade de todas as chamadas atendidas serão desligadas por decisão do cliente (em função das pausas), antes de serem transferidas para um agente. Segue imagem abaixo do fluxo em uma forma gráfica.



O CXONE Personal Connection resolve esse problema realizando a discagem aos clientes, e desde o início do processo, tendo um agente associado logicamente. Quando o cliente fala “alô, a plataforma começa a processar a classificação de chamadas, e o agente já responde ao cliente, pois já está associado, não gerando um silêncio quando o cliente atende. Ter todas as chamadas atendidas imediatamente com um agente aumenta as taxas de contato da parte certa em mais de 50% e garante que nenhuma pessoa viva seja tratada como uma secretária eletrônica.

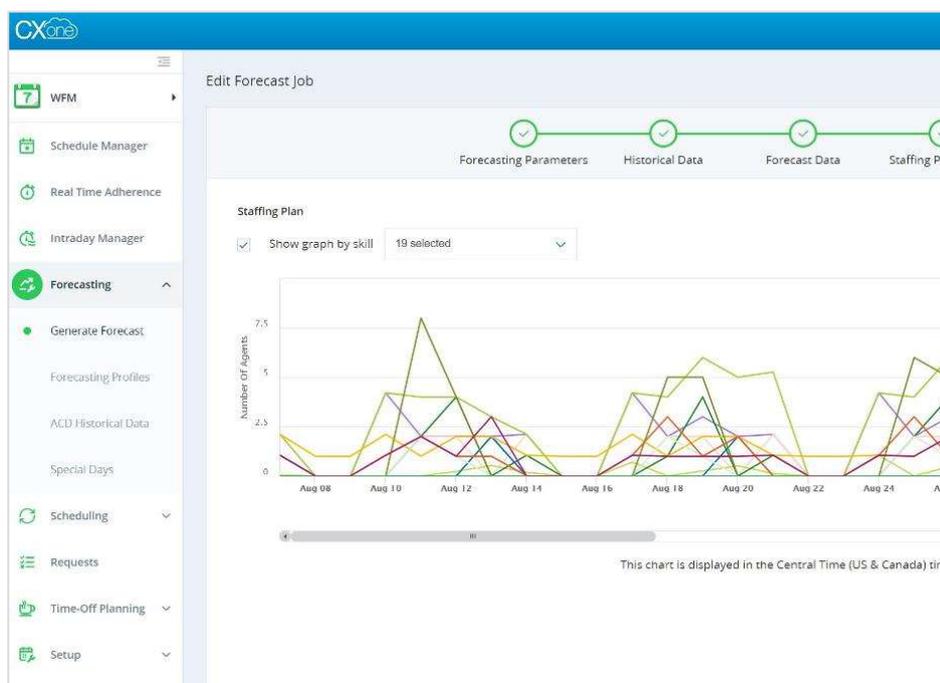


## 2.1.6. Workforce Management (WFM)

O software NICE CXone Workforce Management (WFM) permite que você antecipe as demandas de negócios e otimize sua força de trabalho com o mecanismo de previsão para o canal de voz mais inteligente e preciso do setor. Sua tecnologia patenteada de IA e machine learning desbloqueia o potencial da sua força de trabalho e aproveita o verdadeiro poder do maior ativo da sua organização - seu pessoal.

Com uma aparência intuitiva, você começa a trabalhar rapidamente e requer menos habilidades para gerenciar previsões e programações. Quando mudanças rápidas acontecerem, adapte sem impactos com insights intradiários e recursos de reformulação da previsão. Como um componente unificado da plataforma CXone, o Workforce Management é o primeiro de seu tipo a tornar a administração e manutenção simplificada e simples, além de facilitar o gerenciamento de equipes em todos os locais.

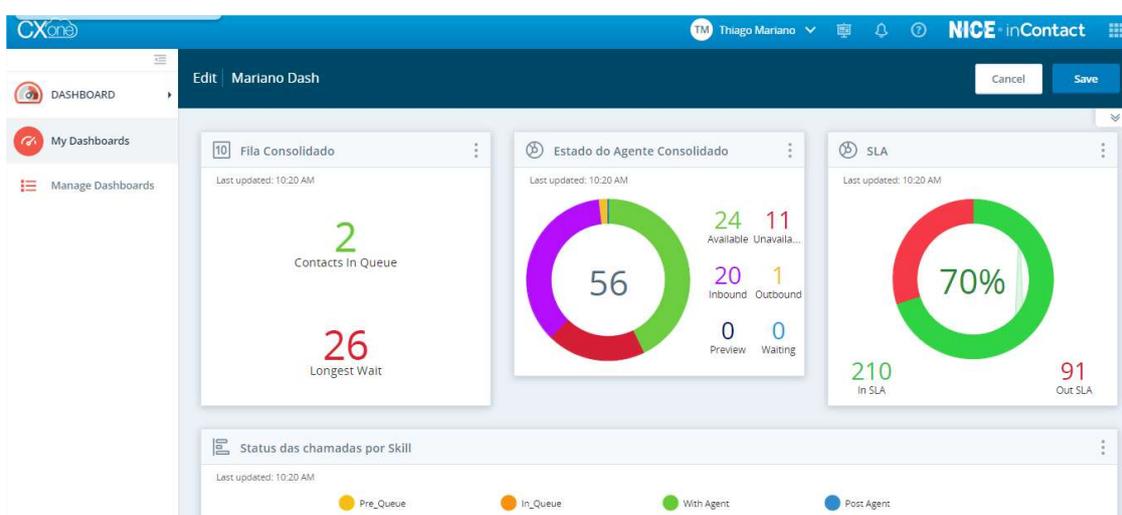
- Workforce Management
  - Multi-Skill
  - Forecaster, Scheduler, Planner
  - Aderência em tempo real e histórica
  - Administrator, Change Manager, Report Manager, Time-Off Manager



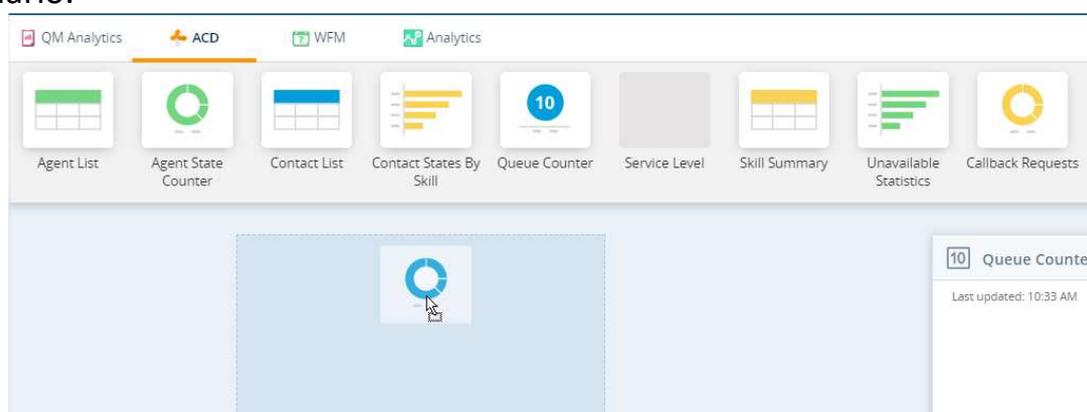
## 2.1.7. Dashboards e Relatórios

### 2.1.7.1. Dashboards

Além do módulo de Supervisor descrito nos itens anteriores, com possibilidade de verificar métricas individuais em tempo real de cada agente, time, e monitorar as chamadas, a ferramenta conta com Dashboards em tempo real para acompanhamento da operação e performance. O módulo de Dashboard da CXone consolida uma coleção de widgets que exibem dados de diferentes módulos disponíveis no CXone, como ACD, WFM e QM. Você pode usar esses widgets para criar e definir seus próprios painéis que irão agregar e coletar os dados que você precisa ver, quando você precisar vê-los.



Os Widgets já são pré-construídos, e para criar o dashboard, basta arrastar os widgets desejados para o painel de visualização e configurar os filtros que deseja para cada um deles. Além disso, arrastando os Widgets pelo Grid é possível alterar a ordem, tamanho, duplicar e customizar da forma que melhor atenda o usuário.



Os Widgets são divididos entre categorias, de acordo com o que está licenciado na plataforma. No caso desta RFP, estarão disponíveis os Widgets para ACD, WFM e QM. Segue um resumo:



### ACD:

- **Contador de Agente:** O widget Contador de agentes permite que supervisores ou gerentes vejam o número total de agentes conectados à aplicação e o status de cada um deles (Disponível, indisponível, inbound,outbound, etc)



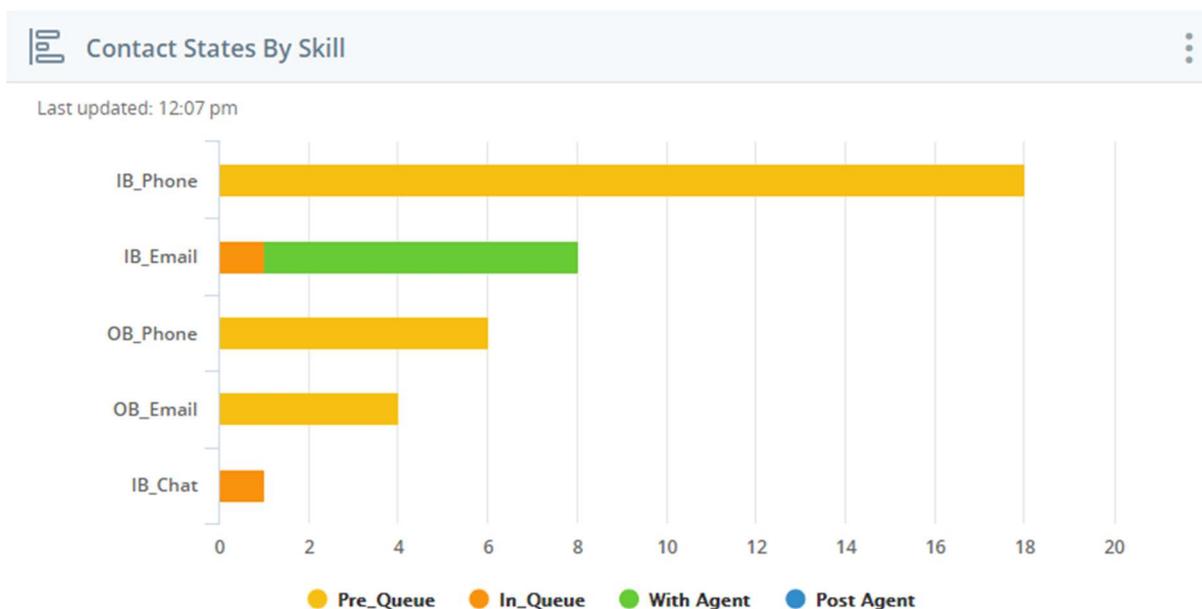
- **Lista de agentes:** mostra uma lista de agentes (com base nas configurações de filtro) configurados. Este widget pode ser configurado para mostrar apenas agentes conectados, agentes desconectados ou ambos. Você pode ver o nome do agente, seu estado atual, o período de tempo nesse estado e a equipe de cada agente

AGENT NAME	STATE	TIME	TEAM
Manager 1	● Outbound Contact	8:01	DefaultTeam
Agent Test 1	● Available	9:58	DefaultTeam
Manager 2	● Available	1:46	DefaultTeam
Agent Test 3	● Available	11:35	DefaultTeam
Agent Test 2	● Logged Out		DefaultTeam
Agent Test 5	● Logged Out		DefaultTeam
Agent Test 4	● Logged Out		DefaultTeam

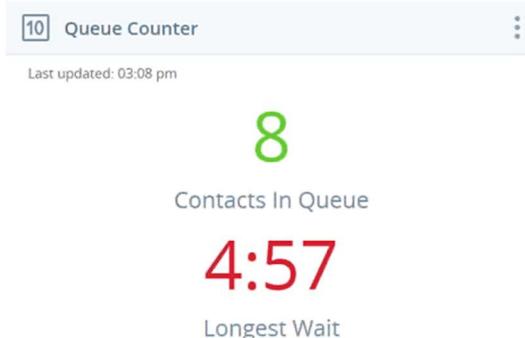
- **Lista de Contatos:** Lista por skill as interações ativas no sistema, juntamente com seu estado, a duração do contato, a campanha ligada ao skill e, se aplicável, o agente que está lidando com o contato

ACD SKILL NAME	STATE	TIME	AGENT	CAMPAIGN
cm_skill_phon...	● Active (11)	11:46	Manager 2	cm_campaign

- **Estado de contato por skill:** Exibe o status dos contatos atuais ativos na rede em tempo real, agrupados por skill do ACD (Pré-fila/URA, Fila, com agente e pós agente)

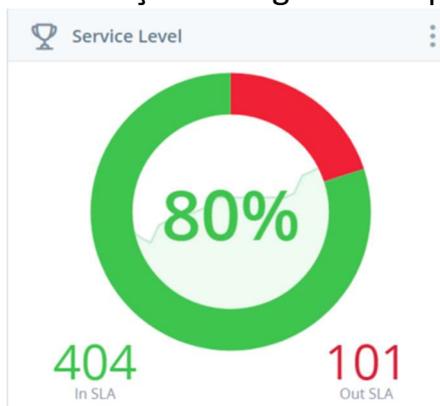


- **Contagem de Fila:** Mostra o número de chamadas na fila e qual está há mais tempo aguardando para falar com um agente.



- **Nível de Serviço (SLA):** O widget Nível de serviço fornece uma maneira visual de determinar o número de contatos que atingiram o limite de nível

de serviço definido em comparação com o número que não atendeu. Esse widget também gera uma linha de tendência que mede essa inclinação da porcentagem do nível de serviço ao longo do tempo.



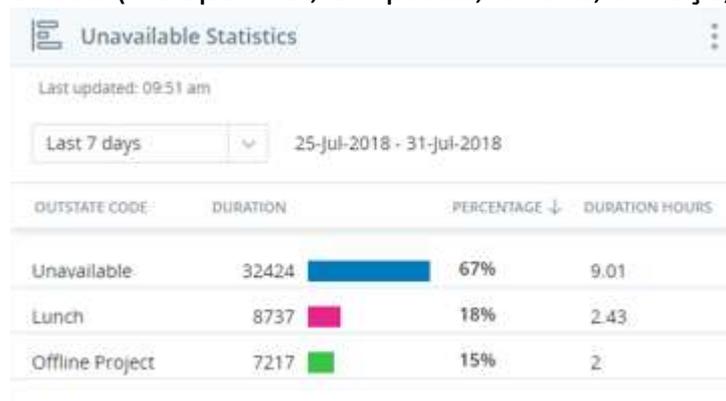
O número In SLA em verde mostra o número de contatos manipulados dentro do limite do nível de serviço; o número Fora do SLA em vermelho mostra o número de contatos que excederam o limite. O valor no centro do gráfico circular mostra a porcentagem de contatos que atendem ao tempo definido do nível de serviço. Se esse número estiver verde, a porcentagem do nível de serviço está tendendo positivamente; se estiver vermelho, a porcentagem do nível de serviço está tendendo negativamente. Por exemplo, se o limite do nível de serviço for definido como 3 minutos para contatos de chamada e o valor In SLA for consistentemente menor que o valor Out of SLA, este é um indicador de que os agentes não estão tratando as chamadas com rapidez suficiente.

- **Resumo de Skills/Habilidades:** O widget Resumo da Habilidade exibe as métricas atuais sobre cada habilidade ACD selecionada. É possível personalizar o widget para exibir apenas determinadas colunas e habilidades, bem como mostrar dados dos últimos 30 minutos ou todos os dados do dia atual a partir das 12:00.

Skill Summary												
Last updated: 09:53 am												
SKILL NAME	ABANDON	ABANDON %	AVAILABLE	LOGGED IN	UNAVAILABLE	WORKING	AVG HANDLE	AVG SPEED	AVG TALK	AVG WRAP	HANDLED	INCO
email_M...	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Maba 1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Maba 10	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Maba 11	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Maba 12	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Maba 13	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Maba 14	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Maba 15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Maba 16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nesse Widget é possível extrair informações importantes em tempo real e históricas, sem a necessidade de executar um relatório, como: Chamadas abandonadas, agentes disponíveis, chamadas em fila, TMA, etc.

- Estatísticas de indisponibilidade: são gerados com base nos códigos de indisponibilidade criados no Admin. Os códigos de indisponibilidade são os estados que os agentes podem selecionar no softphone de acordo com o que foi criado (indisponível, em pausa, lanche, almoço, etc).



**WFM:** Os Widgets de WFM estão disponíveis para rápida visualização de informações sem a necessidade de execução de um relatório. São eles: TMA, Velocidade Média de Resposta, Volume e SLA.



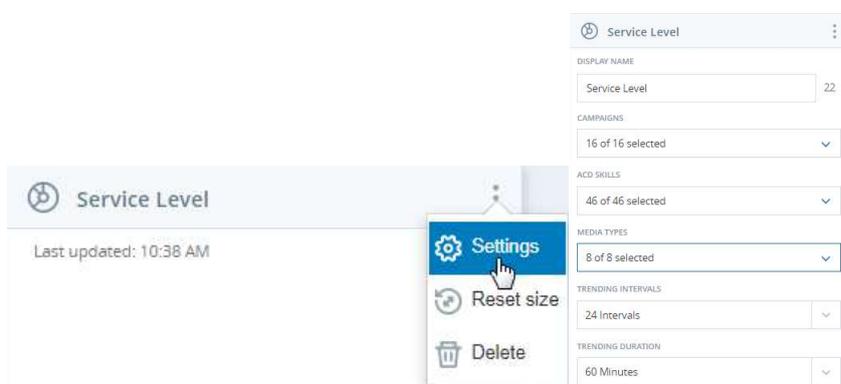
**QM:** Os Widgets de QM estão disponíveis para rápida visualização de informações sem a necessidade de execução de um relatório. São eles:



- Status do Plano: Exibe o status dos planos de qualidade ativos atualmente em execução na sua organização. Esse status permite verificar rapidamente e verificar se seus planos de qualidade estão no caminho certo ou não.
- Desempenho da Equipe: exibe a pontuação média de avaliação da sua equipe com base nas avaliações dos agentes da equipe.
- Calibração: exibe os resultados dos últimos dez processos de calibração. Na lista suspensa, selecione uma calibração (apenas os últimos dez aparecem na lista). O gráfico exibirá a pontuação média da avaliação ou

os resultados originais, juntamente com a variação de pergunta das calibrações.

- Pontuação do Agente: exibe os três principais agentes com desempenho e os três agentes com desempenho inferior, com base em avaliações.
- Avaliações e Coaching: exibe a tendência das avaliações e como elas se cruzam com os eventos de treinamento para até seis agentes ao longo do tempo. Na lista suspensa, selecione até seis agentes. O gráfico exibirá as tendências para esses agentes. Uma bandeira aparecerá no gráfico sempre que um agente concluir o treinamento.
- Desempenho do avaliador: exibe todas as tarefas de avaliação pendentes e concluídas iniciadas por QP ou Pesquisar, para os três primeiros e três últimos avaliadores, dentro de um período de tempo definido



Podem ser criados quantos painéis desejar, e os painéis podem ser privados ou públicos, permitindo que compartilhe com outras pessoas.

### 2.1.7.2. Relatórios

O NICE inContact CXone Reporting e Dashboards orienta decisões mais inteligentes e informadas com percepções históricas sobre as principais métricas e tendências da operação. Obtenha valor imediato de relatórios prontos para uso e acesso imediato a toda a gama de elementos de dados, para rastrear as métricas de relatórios do call center, como status do agente, nível de serviço e desempenho de skills. É possível compartilhar informações acionáveis

em toda a sua empresa com facilidade e segurança, incluindo sistemas de business intelligence externos.

- Mais de 90 relatórios predefinidos, disponíveis prontos para uso, para obter acesso rápido a informações sobre agentes, campanhas ativas, URA, Skills, níveis de serviço e etc
- Possível criar relatórios personalizados facilmente, selecionando entre mais de 250 métricas prontas para usar.
- Configurações de filtro abrangentes garantem informações relevantes para todos, de agentes a executivos.

A plataforma conta com um dicionário de dados aberto, que auxilia os usuários em criar o relatório com exatamente as informações que precisam: <https://help.nice-incontact.com/content/reporting/datadictionary/datadictionary.htm>

Opções:

- Relatórios Pré-definidos
  - Execute relatórios visualmente otimizados, ideais para rápidas execuções, apresentações visuais, impressões e compartilhamento
  - Análise relatórios facilmente usando uma combinação de gráficos para rápidas comparações de desempenho e visualizações de tabela para dados detalhados

Exemplos:

Relatório de resumo de campanha por skill mostra métricas resumidas por cada skill determinado no filtro. O valor deste relatório é que um supervisor poderá ver o desempenho de cada campanha individualmente, em um relatório pré-construído de rápido acesso e taxa de atualização.

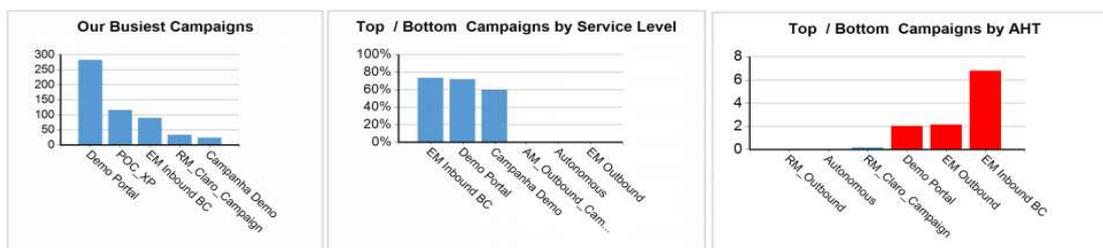
SKILL NAME(ID)	INCOMING	OUTBOUND	OFFERED	HANDLED	AVG HANDLE TIME	ABANDONS	AVG INQUEUE TIME	% ABANDONS	AVG ABANDON TIME
EYM Inbound E...	3	0	0	3	00:05:48	0	00:00:02	0.00 %	00:00:00
EYM Recruit Cha...	14	0	14	14	00:03:41	0	00:02:10	0.00 %	00:00:00
EYM-PCPhone (L...	0	23	0	3	00:01:45	0	00:00:00	0.00 %	00:00:00
OBManualPhone ...	0	9	0	4	00:03:27	0	00:00:00	0.00 %	00:00:00
OB-PhoneManua...	0	4	0	1	00:03:58	0	00:00:00	0.00 %	00:00:00

O relatório de Desempenho de Campanha foi projetado para trazer todas as principais métricas relativas ao desempenho de suas campanhas ao seu alcance em um relatório intuitivo, fácil de ler e acionável. Com este relatório, você poderá avaliar rapidamente quais de suas campanhas são bem-sucedidas e quais podem precisar de mais otimização. A visão de campanhas com maior volume de chamadas, nível de

serviço, TMA, auxilia em um insight rápido e que sirva de ponto de partida para relatórios personalizados com mais detalhamento.

## Campaign Performance

Filters:



Campaign Name	Incoming	Outbound	Agent Offered	Handled	AHT	Abandons	Avg. InQueue Time	% Abandons	Avg. Abandon Time	Service Level
AM_Outbound_Campaing	0	5	0	1	00:00:57	0	00:00:00	0%	00:00:00	0%
Autonomous	2	1	0	1	00:00:00	1	00:09:55	100%	00:09:55	0%
Campanha Demo	21	26	10	24	00:01:10	1	00:01:12	10%	00:00:42	60%
Demo Portal	302	289	198	282	00:02:02	28	00:21:38	21.37%	00:03:17	71.76%
EM Inbound BC	370	0	96	89	00:06:48	16	00:00:41	15.24%	00:03:07	73.33%
EM Outbound	0	34	0	7	00:02:08	0	00:00:00	0%	00:00:00	0%

O relatório de histórico de contato é usado principalmente para fins de controle de qualidade. Você pode encontrar contatos por data ou localizar uma interação específica inserindo a ID do contato ou a ID do contato principal na caixa de pesquisa. Você pode usar este relatório para recuperar chamadas ao longo de uma jornada completa do cliente, desde o canal digital até voz

Contact Details	
ID	131061936125
Media	🗨️
Skill	Demo Portal Chat
Agent	Andre Mazocca
Team	Team_Demo
Taken Over By	
Contact End Reason	Customer End
Additional Disposition	
Tags	
Master ID	131061936125
To	8d341eac-8700-4a94-a643-9b21c6674986
From	189.78.28.64
Start Time	11/6/2020 11:37:19 AM
Duration	2:10
Taken Over Time	
Primary Disposition	
Disposition Comments	

Master Contact	Contact	Start Date	Contact State	Duration	Skill	Agent	Initial Priority	Contact Type
131061936125	131061936125	11/6/2020 11:37:19 AM	Prequeue	0:17	Demo Portal Chat		0	Original Contact
131061936125	131061936125	11/6/2020 11:37:36 AM	Inqueue	0:00	Demo Portal Chat			Original Contact
131061936125	131061936125	11/6/2020 11:37:36 AM	Routing	0:00	Demo Portal Chat	Andre Mazocca		Original Contact
131061936125	131061936125	11/6/2020 11:37:36 AM	InQueuePreview	0:12	Demo Portal Chat	Andre Mazocca		Original Contact
131061936125	131061936125	11/6/2020 11:37:48 AM	Active	1:06	Demo Portal Chat	Andre Mazocca		Original Contact
131061936125	131061936125	11/6/2020 11:38:54 AM	Interrupted	0:35	Demo Portal Chat	Andre Mazocca		Original Contact
131061936125	131061936125	11/6/2020 11:39:29 AM	Released	0:00	Demo Portal Chat	Andre Mazocca		Original Contact

Informações do contato e o ciclo de vida desta interação

Contact Life		Transcript		CXone Recording	
Average Response (sec)		N/A			
Response (sec)	Chat				
	Friday, November 6, 2020				
	(11:37:19 AM)	(System said:	Bem Vindo (a)		
	(11:37:19 AM)	(System said:	Qual o seu Nome?		
	(11:37:19 AM)	(System said:	Qual o seu nome?		
	(11:37:35 AM)	(Client said:	Mazocca		
	(11:37:36 AM)	(System said:	Como posso te ajudar hoje, Mazocca?		
	(11:37:36 AM)	(System said:	Obrigado, Mazocca. Um especialista irá atendê-lo em breve.		
	(11:37:49 AM)	(Agent Andre said:	Olá, Meu nome é Andre, Como posso ajudar?		
	(11:38:12 AM)	(Agent Andre said:	Poderia por favor informar o número do CPF?		

## A transcrição da conversa de chat

Type	Agent Name	Segment Start Time	Segment Duration	Play All
Customer	Andre Mazocca	11/06/2020 11:38:54 AM	4:58	▶
Agent	Andre Mazocca	11/06/2020 11:37:48 AM	1:41	▶

Acesso à gravação da chamada e histórico do canal de chat.

- Relatórios Personalizados
  - Crie e compartilhe um número virtualmente ilimitado de templates de relatórios.
  - Apenas selecione com o mouse para escolher entre as estatísticas disponíveis e para aplicar filtros.
  - Selecione diferentes tipos de output.
  - Programe relatórios para execução em intervalos definidos e distribuição por e-mail ou FTP seguro.

A plataforma possui mais de 90 relatórios disponíveis e mais de 250 campos para customização. Por otimização da proposta e devido á quantidade de informações, segue o link oficial com todas as informações de relatórios prontos e formas de customização (disponível também em português):

[https://help.nice-incontact.com/content/reporting/prebuiltreports/acdprebuiltreportoverview.htm?tocpath=Reporting%7CReporting%7CACD%20Prebuilt%20Reports%7C\\_0](https://help.nice-incontact.com/content/reporting/prebuiltreports/acdprebuiltreportoverview.htm?tocpath=Reporting%7CReporting%7CACD%20Prebuilt%20Reports%7C_0)

## 3. CXone Cloud Storage Service

O CXone Cloud Storage Services é uma solução elástica de microsserviços que oferece armazenamento de arquivos de curto e longo prazo, com ótima relação custo-benefício, confiança e segurança na nuvem.

O CXone Cloud Storage Services é composto por quatro módulos funcionais:

- **Active Storage (Storage Ativo)** – fornece armazenamento de gravações no curto prazo, otimizado para pesquisa e acesso imediato. Idealmente, são mantidos neste Storage apenas pelo período desejado para playback instantâneo.
  - Incluso 5GB por usuário ativo na plataforma
- **Long-term Storage (Storage Longo Prazo)** - fornece armazenamento econômico de longo prazo para requisitos de arquivamento de arquivos. Idealmente, são mantidos neste Storage chamadas de longo prazo, que não serão utilizadas imediatamente mas devem estar preparadas para recuperação posterior.
- **Long-term Storage Retrieval** - fornece recursos de pesquisa baseada em metadados para localizar e recuperar arquivos de armazenamento de longo prazo.
  - O retrieval do storage de longo prazo leva de 3-5 horas para ser completado
- **Secure External Access (SEA)** - O Secure External Access (SEA) permite exportar arquivos com segurança do Storage Ativo para permitir um backup em Storage externo próprio do cliente. Os arquivos são excluídos automaticamente do depósito SEA após 30 dias. Você deve usar uma ferramenta de terceiros como CrossFTP (ou qualquer outro cliente FTP), um navegador S3 ou um script personalizado para navegar, baixar ou excluir arquivos do seu balde SEA. Mais informações podem ser encontradas no help da própria solução.
  - Consideramos essa uma boa opção para exportações ou backup adicional de gravações, mas ainda utilizando Storage Ativo e Storage Longo Prazo nativos do CXone para armazenamento e retrieval

Os arquivos são mantidos de acordo com as regras de ciclo de vida definidas no sistema para manter, arquivar e deletar, tanto em Storage Ativo como Storage de Longo Prazo. Caso não exista nenhuma regra, os áudios são mantidos indefinidamente, e os custos para Storage são aplicados automaticamente de

acordo com o espaço utilizado em cada um deles (Storage Ativo excedente, e Storage Longo Prazo).

### 3.1. Biblioteca de API

Toda a biblioteca de APIs encontra-se no link abaixo, com a separação por cada tipo (Relatórios, Admin, Agent, etc)

<https://developer.niceincontact.com/API>

### 3.2. Requisitos do Sistema

Estes são os requisitos mínimos da workstation para executar as ferramentas do NICE inContact CXone e o softphone integrado MAX. Pode ser necessário atualizar estes requisitos de acordo com as funcionalidades à serem ativadas. Requisitos de rede são a soma do tráfego de voz + dados.

- **Desktop**
  - Processador Intel i3 ou superior à 3 GHz ou superior
  - 2 GB de memória RAM disponível (4GB quando utiliza Discador)
    - Obs: Memória disponível e não memória total do Sistema
  - Espaço em disco: 1GB
  - Resolução mínima de tela para workstation: 1024x768
  - Sistema operacional: Windows 10 32 bit ou 64 bit
  - Headset USB
  - Browser: Chrome
- **Requisitos de largura de banda para Internet (dados):**
  - Largura de banda de 35 kbps por estação de trabalho para transporte de dados
  - Menos de 150 ms de reposta round-tripping entre a workstation e os servidores NICE inContact. Conexão com no mínimo de download de 1.5MB e upload de 512kbps, recomendamos superior a isso e utilizando internet cabeada
- **Requisitos de largura de banda para VOIP (voz):**
  - Baseado em codec
    - 100 kbps por chamada simultânea
    - Importante: Banda de codec é bidirecional, portanto no caso são 100kbps up and down
  - Exemplo: 200 chamadas simultâneas x 100 kbps = 20.000 kbps de banda necessária

- Para fornecer a melhor experiência de qualidade de voz, você deve utilizar o MAX em sistemas operacionais e navegadores suportados nativamente com webRTC (Google Chrome)
  - MAX funciona em ambiente VDI, e o suporte de funcionamento do Chrome em ambiente virtual deve ser garantido pelo fornecedor da solução VDI com as mesmas características do navegador em workstation tradicional. Sendo um problema possível de ser replicado em um ambiente não virtual, a inContact suportará a aplicação.

## 4. A5 Cloud

O A5 Cloud é uma plataforma de UC, com ela sua empresa pode reduzir custos com investimentos de equipamentos e infraestrutura. O A5 Cloud está hospedado na nuvem como um serviço e você não precisa comprar nenhum equipamento caro, como um PABX físico, e você ainda reduz despesas atreladas ao equipamento como instalação, manutenção e energia elétrica. Com a A5 Cloud você garante resposta imediata e alto desempenho nas soluções que oferecemos para sua empresa. Através de um moderno Centro de Operações, equipe certificada e especialistas em TI e suporte técnico de alto nível, tudo isso para assegurar produtividade e segurança aos seus negócios. Os ramais administrativos do A5 Cloud são integrados ao ambiente CXone, possibilitando a comunicação interna.

A solução do Avaya A5 Cloud está hospedada no ambiente da Equinix SP4, e RJ2 possuindo alta disponibilidade para seus componentes e acessos.

Utilizamos a tecnologia Avaya em nossa proposição, permitindo **99,99%** do tempo de atividade do ambiente com as seguintes soluções:

- Avaya Aura Communication Manager para atendimento e distribuição inteligente de todos os contatos recebidos
- Avaya SBC para controle e segurança no recebimento e encaminhando das ligações telefônicas e contatos.

### 4.1. A5 Cloud - ADM

- **425** Licenças A5 ADM (softohone, voice mail e sala de videoconferência).

### 4.2. Gateway

- **01** Gateway KHOMP, modelo 3200 redundante com 18 placas E1 no site Curitiba
- **01** Gateway KHOMP, modelo 1600 redundante com 08 placas E1 no site São Paulo
- **01** Gateway KHOMP, modelo 1600 redundante com 01 placa E1 no site de Contagem

Os gateways Khomp possuem redundância automática que possibilita a identificação de chaveamento em caso de falha de hardware.

Ligações de saída: A falha de link de voz pela operadora também é identificada e alarmada permitindo que a solução realize o chaveamento para os links operantes sem a necessidade de intervenção humana.

Ligação de entrada: A contingência deverá ser fornecida pela operadora através da rede inteligente (0800, 400x). Exemplo: Em caso de falha nos links X da operadora, deverá ser encaminhado para os links Y.

### 4.3. Aparelhos

Da lista enviada pela **SASCAR**, está homologado o ramal Yealink IP phone SIP-T20P.

Os demais modelos têm a possibilidade de funcionar, mas não foram previamente homologados e deverão ser testados. Recomendamos utilizar ramais homologados pelo fabricante, principalmente SIP.

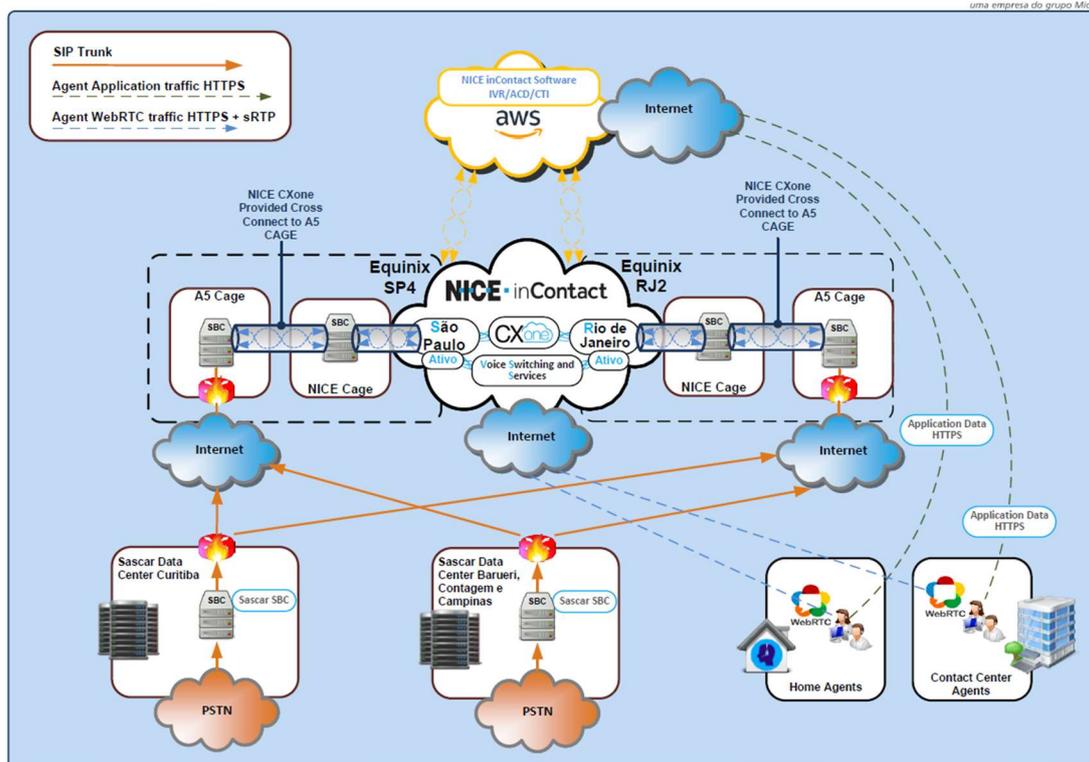
## 5. Conectividade CXone e A5 Cloud

Estamos considerando para este projeto que os troncos E1's sejam atendidos nas localidades do cliente (via gateways E1's) e integrados ao ambiente A5 Cloud via tronco SIP utilizando ambiente de internet.

Neste mesmo POP de voz da A5 (Equinix SP4 e RJ2), faremos tanto a conexão com os ramais administrativos, como com o ambiente do CXone, através de Cross Connect. Consideramos 4 Cross Connect + Collocation, sendo 2 para a conexão com os troncos das operadoras, e 2 para interconexão entre A5 Cloud e CXone.

Para fins de redundância, os troncos serão entregues na Equinix SP4 e Equinix RJ2. Verificar na sessão de "Premissas" para maiores informações.

Topologia conexões E1 **SASCAR** X A5 (Equinix):



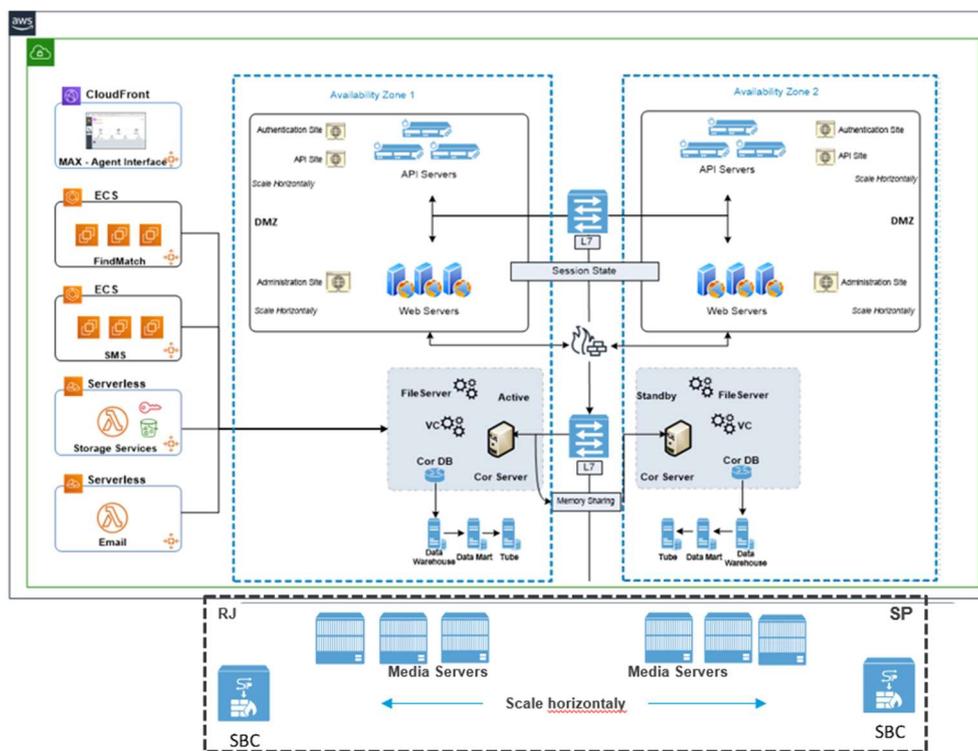
## 6. Arquitetura CXone

Toda a arquitetura é baseada na Cloud AWS utilizando microserviços. A NICE inContact conta com dois centros de operações de rede que oferecem gerenciamento proativo 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano.

- Super sites de nuvem totalmente redundantes na América do Norte (Dallas e Los Angeles), Europa (Frankfurt e Munique) e Austrália (Sydney e Melbourne) e ponto de presença no Brasil para integração com as operadoras (Equinix).
- Failover transparente sem interrupção de sessões ou chamadas ativas ou enfileiradas.
- Backups completos de todos os bancos de dados realizados regularmente

A NICE conta com a inContact Trust Office, que é uma organização de especialistas em segurança em nuvem, ferramentas e processos que fornecem segurança, conformidade e confiabilidade superiores ao proteger os Contact Centers. Como resultado, o CXone oferece proteção para dados críticos da empresa, alta disponibilidade em todo o sistema e uma plataforma CX que atende às necessidades dos negócios que priorizam o digital. A plataforma é

rigorosamente testada por meio de exercícios regulares de detecção de penetração e intrusão, todos monitorados de forma proativa por dois NOCs em uma base 24/7/365, permitindo **99,99%** do tempo de atividade garantido da plataforma, incluindo janelas de manutenção.



O Trust Office impulsiona a segurança em todo o CXone por meio de uma abordagem para atender e exceder auditorias. Entre as certificações e normas estão: PCI DSS Nível I e II, CPNI, SOC II, GDPR, LGPD, SOX, HIPAA, Privacy Shield e CSA STAR Nível I. O único provedor de contact center na nuvem com autorização para atuar em operações do Governo Americano, FedRAMP.

CXone é uma solução baseada na nuvem, portanto nossa recuperação de desastres é tratada na nuvem. A equipe de resposta e recuperação a incidentes do NICE CXone tem um plano de DR documentado, que é testado regularmente. O NICE CXone testa unidades de plataforma pelo menos trimestralmente e os principais componentes de rede pelo menos anualmente. Nossos clientes confiam no NICE CXone quando surgem situações de emergência que podem afetar sua capacidade de atender chamadas. Como o CXone é uma solução baseada em nuvem, com redundância integrada, você recebe automaticamente uma opção de recuperação de desastres ou continuidade de negócios para continuar as operações.

O NICE CXone mantém um nível de redundância para o CXone que inclui, mas não se limita a, servidores, sistemas de energia, portas de comunicação, bancos de dados e outros componentes principais. Se um elemento sofrer uma falha, o

nível de redundância permite que, por meio do compartilhamento de carga, um cliente não tenha todos os seus componentes críticos (portas, dispositivos de armazenamento de dados, etc.) localizados em um único dispositivo, mas espalhados por vários dispositivos para minimizar o efeito de uma interrupção do serviço de um único componente. O sistema é distribuído e espelhado em vários sites e executado em uma configuração ativa / ativa com replicação stateful.

## 7. Escopo de Serviços

### 7.1. CXone e A5 Cloud

A A5 Solutions terá um Gerente de projeto em todas as etapas de execução, que envolverá os recursos necessários da A5 e fabricante NICE, que possuem um Tech Lead para cada tipo de módulo à ser implementado.

Atividades podem ser realizadas em paralelo de acordo com o planejamento do projeto. A validação assertiva da ordem das atividades, prazos e entregáveis poderá ser definida após assessment detalhado dos dados das operações, inclusão ou não de módulos opcionais e definição de regras de negócio para autosserviços, humanização e integrações. As atividades abaixo são referências, que serão detalhadas em tempo de assessment e projeto.

Abaixo descrição macro das fases do projeto, e em seguida uma visão das micro atividades e fases relacionadas aos módulos

#### 7.1.1. Especificação

**PLANEJAMENTO:** Na fase de planejamento todos os detalhes são apresentados ao cliente, e é definida a matriz de responsabilidade e as informações e requisitos que serão necessários para a instalação da solução de acordo com o escopo acordado e módulos considerados.

**ESPECIFICAÇÃO:** A especificação é a etapa onde os dados e processos de negócios serão coletados através de assessment com a **SASCAR** e documentados no Workbook de requerimentos para o NICE inContact CXone e do A5 Cloud, e inclusas na declaração de escopo detalhada, com insumos providenciados pela equipe técnica e de negócios do cliente, validados junto com a A5 Solutions.

**CONNECTIVIDADE:** Esta atividade consiste em levantar informações com o cliente sobre a estrutura da operadora para definições da conexão SIP via Cross Connect na Equinix, assim como outras informações de acordo com as particularidades do projeto ou outros tipos de conexão consideradas.

## 7.1.2. Implantação

**CONFIGURAÇÃO:** Nesta fase será realizada a configuração de todos os módulos contemplados no projeto, desenvolvimento de fluxos de atendimento de acordo com documentação de requerimentos preenchida e configuração da conectividade entre operadora e CXone de acordo com o desenho do projeto e especificações.

**TESTES E HOMOLOGAÇÃO:** Para garantir que as funcionalidades estejam corretamente implementadas conforme a declaração de escopo detalhada, após a etapa de configuração serão realizados testes com o acompanhamento e homologação junto aos usuários finais.

**ENTRADA EM PRODUÇÃO:** Na data de início da operação, a equipe do projeto irá realizar o acompanhamento a fim de validar e garantir a utilização e o perfeito funcionamento da solução.

**DOCUMENTAÇÃO:** Fase onde as todas as configurações e acessos a plataforma são atualizadas na documentação do projeto para garantir o conhecimento e a operação por parte do cliente.

## 7.1.3. Fases e Cronograma

### 7.2. Desenvolvimento de scripts para URA simplificada, Whats App, Bot e Pesquisa de Atendimento.

Este trabalho consiste no processo de reestruturação do fluxo de atendimento atual da **SASCAR**. Será realizado o redesenho dos fluxos e integrações para maior retenção e solução de atendimentos dentro do fluxo de atendimento, proporcionando o máximo de experiência individual e assertiva ao cliente **SASCAR**

Esta proposta visa atender os requisitos do escopo descritos nesta ETC, os scripts que estamos considerando para este projeto são os itens abaixo:

- URA Simplificada – conversão do fluxo atual para a plataforma CXone.
- Whats App – conversão do fluxo atual para a plataforma CXone.
- Chatbot – conversão do fluxo atual para a plataforma CXone.
- URA de Pesquisa de Satisfação

- Criação de script na plataforma CX One que permitirá realizar pesquisas de satisfação com o atendimento realizado, logo após o encerramento deste.
- A ferramenta deve disponibilizar relatórios e dashboard sobre as perguntas inseridas na pesquisa.

### 7.3. Manutenção dos scripts

- Após implantação e validação das soluções, A A5 disponibilizará o serviço de manutenção dos scripts para a inclusão, alterações e exclusões de opções nos canais (URA e CHAT)
- Prazos para estes serviços:
  - Demandas não emergenciais e simples (ex. habilitar/desabilitar opções em até 3 menus, marcação de variáveis em 1 fluxo, ativação de até 3 parâmetros, inclusão de 1 novo parâmetro, alteração de até 3 prompts) : 2 dias úteis
  - Demandas não emergenciais e complexas : prazo a combinar de acordo com o escopo.
  - Demandas emergenciais e pequenas (1 frase em 1 ponto específico do canal: 15 minutos) – para este caso, a gravação de menu será feito através de TTS.

## 8. Relatórios e Dashboards de Acompanhamento da URA, Whats App e Chatbot

Solução em formato de dashboard de monitoramento analítico e operacional que se destina a prover informações consolidadas e em tempo real para os responsáveis pelo processo de atendimento da **SASCAR**;

A solução apresentará indicadores associados à performance da operação, como por exemplo: tempo médio de atendimento, volume chamadas recebidas, volume chamadas atendidas, fila de atendimento, tempo médio de espera, nível de serviço, abandono de chamadas, etc.

A solução fornecerá informações sobre adesão do cliente aos menus de atendimento, comportamento de consumo dos elementos de autosserviço, volumes de retenção e abandono, além de comportamento das regras de negócio dinâmicas do atendimento como níveis de configuração e outras

variáveis que sejam autorreguladas de acordo com o volume de fila no Call Center.

De posse dessas informações é possível manter a gestão completa e integrada do canal de atendimento, minimizando ocorrências de falha e indisponibilidade no atendimento, que são potenciais ofensores a eficiência do canal, tanto no que diz respeito a qualidade do atendimento percebida pelo cliente final quanto a custos internos gerados com paradas não monitoradas.

## 8.1. Macro Cronograma

Execução			
URAS e Bots (Chat+WhatsApp) + Relatórios			
M1	- Especificação Funcional URAS	35 dias	A especificação é a etapa onde os dados e processos de negócios serão consolidados e documentados. Com insumos providenciados pela equipe técnica e de negócios do cliente são consolidados em documentações e enviadas para aprovação do cliente. Essa etapa pode ser faseada por entregas, de acordo com alinhamento feito com cliente em tempo de projeto.
M1	- Aprovação da Documentação funcional	5 dias	Aprovação é a fase onde o cliente valida as documentações técnicas e de negócio, para garantir o correto entendimento do requisitos e escopo. Essa fase também, pode ser faseada conforme entregas das documentações. Os prazos do cliente serão definidos em tempo de projeto.
M2	- Desenvolvimento IVR	80 dias	Nesta etapa, será realizado o desenvolvimento das aplicações de URA, conforme especificadas documentação funcional aprovada. Essa etapa também pode ser faseada, de acordo com o plano de entrega combinado no planejamento de projeto.
M2	- Testes Funcionais	25 dias	Para garantir que as novas funcionalidades estejam corretamente implementadas conforme documentação funcional aprovada, após a etapa de desenvolvimento, serão realizados testes. Essa etapa também pode ser faseada de acordo com plano estabelecido na fase de planejamento.
M2	- Homologação/UAT	5 dias	Para garantir que as novas funcionalidades estejam corretamente implementadas conforme necessidade do negocio, após a etapa de testes funcionais. O cliente poderá realizar testes de aceitação do produto. Após o aceite o produto poderá ser liberado para entrada em produção. Essa etapa também pode ser faseada de acordo com plano estabelecido na fase de planejamento. Os prazos do cliente serão definidos em tempo de projeto.
Implantação			
URAS e Bots (Chat+WhatsApp) + Relatórios			
M3	Execução do Plano de migração	10	Na data definida para início da operação, a equipe do projeto irá realizar o acompanhamento da implantação e go-live, a fim de validar e garantir o perfeito funcionamento da solução.
M3	Day after	1 dia	Após a data de implantação, será realizado o acompanhamento nas primeiras 24h para monitoria do ambiente e/ou solução.

### 8.1.1. Treinamento Operacional / KT

**SESSÃO DE CAPACITAÇÃO:** Nesta etapa, serão realizadas sessões de treinamento, para capacitação da equipe de atendimento e gerenciamento da plataforma. Estas sessões podem ser utilizadas como capacitação para definir os multiplicadores internos do cliente.

- Treinamento para Agentes, Supervisores (Duração estimada: 1 dia)
  - Overview para agentes e supervisores na utilização do softphone (MAX Softphone), Dashboards, Relatórios e customização de relatórios, monitoria de chamadas, atendimento Omnichannel e melhores práticas.
    - Importante envolver os multiplicadores de conhecimento interno, ou incluímos mais turmas de treinamento
- Treinamento CXone (Controle, Planej, TI) (Duração estimada: 1 dia)

- Instruções em como gerenciar a plataforma CXone ACD, incluindo cursos individuais sobre Administração Central, funções de Agente e Relatórios, além de criação de skills, roteamentos, entre outras configurações. Treinamento avançado do fabricante para discadores e integrações para estratégias outbound.
- Treinamento WFM - Planejamento (Duração estimada: 2 dias)  
Capacitação da equipe de planejamento na operação do WFM, com foco nas principais funcionalidades:
  - Forecast
  - Scheduling
  - Acesso Administrativo a Plataforma
  - Criação de Organizações
  - Criação de Regras e atividades
  - Relatório
  - Sessão para 1 turma de até 20 participantes

## 9. Customer Success Manager

O CSM designado ao projeto irá fornecer orientação, apoiando a comunicação durante o dia a dia da operação - pós implantação - compartilhamento melhores práticas e assistência no atingimento de objetivos de negócio e consultorias, com papel de Customer Success Manager. O CSM faz parte da oferta de toda plataforma de CaaS da NICE e A5 Solutions, e que pode ser complementado com os consultores dedicados para melhoria contínua

Entre as atividades do CSM podemos considerar:

- Auxiliar, conforme necessário, na utilização e navegação da plataforma CXone
- Promover o valor da solução através das melhores práticas na utilização da plataforma garantindo a melhor experiência ao cliente
- Auxiliar direcionando a capacitação e treinamentos para o uso da plataforma
- Analisar as reclamações e preocupações do cliente procurando melhorar todos os aspectos de relacionamento com a A5 Solutions.
- Promover um ecossistema de clientes e colaboradores engajados no uso da plataforma
- Otimizar os processos existentes na empresa aprimorando ativamente as iniciativas de Sucesso do Cliente.

## 10. Técnico Residente

A A5 Solutions providenciará um técnico residente para atuação 5x8. Fora do horário o suporte de incidentes passa a ser via NOC (telefone / e-mail):

### Escopo de atuação do técnico:

- Verificação de erros e alarmes;
- Verificação e validação de execução de backups;
- Verificação de espaço em disco (caso fornecido servidor) ;
- Verificação da ocupação de processamento (caso fornecido servidor);
- Verificação do status das interfaces;
- Execução de rotinas de diagnóstico da solução;
- Diagnóstico de falhas encontradas;
- Correção dos problemas encontrados;
- Escalonamento de problemas de maior complexidade;
- Apoio às implantações de novos projetos;
- Controle e administração dos acessos ao ambiente sob sua gestão;
- Administração do ambiente;
- Manter as documentações atualizadas de licenças e Softwares
- Execução de rotinas e checklist da infraestrutura contratada;
- Suporte à coordenação técnica;
- Programação e gestão de MOVE, ADDS and CHANGES (MAC) na solução;
- Orientar quanto à utilização e funcionamento dos equipamentos de telefonia;
- Identificar os problemas existentes nos aplicativos e informar à área responsável;
- Atender aos chamados dos usuários nos prazos estabelecidos;

### Descrição de atividades fora do escopo

- Troubleshooting em layout das estações de trabalho, headsets e aplicações não contratadas em desktop.
- Alterações de layout;
- Confeção de pontos de rede lógica;
- Confeção ou manutenção nos pontos da rede elétrica;
- Fornecimento de parte, peças e materiais;
- Acionamento de operadoras;
- Avaliações de contas telefônicas;
- Atividades a serem executadas fora do horário contratado;

## 11. Escopo de Suporte

A estrutura de prestação de serviços da A5 Solutions conta com uma central de atendimento às requisições de nossos clientes. As principais responsabilidades da central de serviços A5 Solutions são:

- Funcionar como um ponto central de contato para o cliente (Single Point of Contact – SPOC);
- Atuar no processo de restauração dos serviços sempre que possível (Resolução no primeiro contato);
- Escalonar o chamado para o nível apropriado;
- Prover suporte com qualidade para atender os objetivos do negócio;
- Gerenciar todos os incidentes até o seu encerramento;
- Aumentar a satisfação do usuário;
- Maximizar a disponibilidade do serviço;
- O contato e abertura de chamado no NOC se dá através de envio de e-mail para atendimento@a5solutions.com e pelo telefone 011 3074 2121/ 011 3299 1430.
  - Estamos considerando também o cenário de utilização do Service Now, a ser determinado em tempo de projeto sua ativação.

Foram considerados os seguintes níveis de serviço para suporte do CXone:

TIPO DE FALHA	PRIORIDADE	TEMPO DE RESPOSTA	TEMPO DE RESOLUÇÃO	DESCRIÇÃO E EXEMPLOS
Falha crítica	Alta	Até 15 minutos	4 horas	O cliente não pode usar o aplicativo, resultando em um impacto crítico nas operações comerciais. O problema requer atenção imediata e pode provocar a abertura de uma ponte NOC, em casos ocorridos fora do horário comercial ligue para nossa central de Atendimento.
Falha grave	Médio	Até 4 horas	24 horas	O aplicativo é utilizável, mas alguns processos são severamente limitados ou não estão funcionando. Não há solução alternativa para o problema.
Falha moderada	Moderada	Até 12 horas	48 horas	O aplicativo é utilizável, mas alguns recursos não críticos não estão disponíveis. Pode haver uma solução alternativa para o problema.
Baixa	Baixa	Até 24 horas	96 horas	O problema não afeta significativamente as operações ou tem um trabalho razoável em torno.
Dúvida	N/A	24 horas pós notificação	N/A	Dúvidas técnicas.

- Os SLAs descritos na tabela acima correspondem ao tempo de serviço de suporte e portanto, não são os mesmos de disponibilidade sistêmica da plataforma mencionados com 99,99.
- Atendimento telefônico imediato com suporte 24 x 7, durante toda a vigência do contrato. Estará disponível também o acionamento por e-mail

e via web. Neste canal o cliente poderá também acompanhar o andamento de seus chamados;

- Atendimento técnico baseado na Metodologia ITIL;
- Alterações serão realizadas seguindo o conceito de GMUD, com aprovação prévia pela **SASCAR** baseada em um relatório cujo formato deverá ser previamente acordado entre as partes.
- Itens destacados pela **SASCAR** como N2 serão realizados pela A5 Solutions e N3 do fabricante NICE inContact.

Definições do Acordo de nível de serviço (SLA):

- Tempo de resposta: tempo MÁXIMO até o primeiro contato após a abertura da solicitação na A5 Solutions;
- SLA: tempo MÁXIMO para primeira intervenção, e aplicação de solução de contorno se aplicável, observadas as condições e restrições;

Exclusões das classificações de SLA

- Problema com operadora de telecomunicações (indisponibilidade do serviço, falha na rede pública, débitos em aberto, alterações nas características da rota ou serviço fornecido);
- Problema com a rede interna e/ou infraestrutura inadequada que possam comprometer a operação do sistema
- Problemas nos equipamentos/ferramentas utilizadas pelos agentes/supervisores (computadores, navegador, configuração de headset, roteador).
- Execução incorreta de configurações por pessoas não qualificadas/autorizadas e que possam degradar a operação da plataforma (avaliado através de log do sistema);
- Alterações realizadas por pessoas não qualificadas/autorizadas;

## 12. Pré Requisitos / Premissas

Segue abaixo as premissas consideradas e pré-requisitos necessários que deverão ser disponibilizados pela **SASCAR** para execução do projeto:

- Disponibilizar os recursos humanos e informações (técnicas e de negócio) necessárias para a implantação do projeto de forma remota.
- Disponibilizar pessoa ou grupo de pessoas que será responsável por fornecer as informações de negócio e que tenham total conhecimento dos processos inerentes ao projeto.
- Todas as atividades de desenvolvimento serão executadas remotamente e não estão previstas viagens para a realização das mesmas.
- Os áudios referentes às fraseologias necessárias para o projeto são de responsabilidade do cliente. Os mesmos podem ser gravados no próprio CXone, ou enviados no formato suportado:
  - WAV (Uncompressed)
  - Bit Rate — 64 kbps
  - Audio sample size — 8 bit
  - Channels — 1 (mono)
  - Audio sample rate — 8 kHz
  - Audio format — CCITT  $\mu$ -Law
- As atividades serão realizadas dentro do horário comercial
- Considerada integração SIP da operadora e NICE (Equinix) via conexão cross connect (SMF/Fibra), devendo a operadora informar a viabilidade deste modelo e informações para conectividade em tempo de projeto. Os troncos SIP deverão entregues tanto na Equinix SP4 e Equinix RJ2.
- A entrega dos troncos E1's nas localidades é de responsabilidade da **SASCAR** e será necessário que seja disponibilizada a banda de internet entre estas localidades e o DC da A5 (POP's SP e RJ), sendo:
  - Site Curitiba – 80M
  - Site SPO – 60M
  - Site Contagem – 30M
- Contratação e custos de rede, operadora, MPLS, Internet e demais requisitos informados são de responsabilidade do cliente.
- Consideramos nesta proposta o custo de Cross Connect + Collocation para 2 CPE na Equinix SP4 e Cross Connect + Collocation para 2 CPE na Equinix RJ2.
- Integração com outros sistemas de telefonia/URA devem passar por validação técnica e aquisição de Cross Connect dedicado.
- Storage de 5 GB por agente, configurado para gravações, prompts, scripts, mensagens e arquivos. Storages adicionais para longo prazo são

providenciados de acordo com tempos de retenção e cobrados conforme volume arquivado e volume recuperado.

- Fluxo de chamadas envolvendo somente a plataforma CXone (URA/ACD), sem integração direta com outros sistemas de telefonia.
- Qualquer alteração no processo ou linhas de negócio deverão ser comunicadas A5 Solutions e um novo mapeamento de processos será necessário, podendo passar por uma avaliação comercial e de cronograma do projeto.
- A **SASCAR** e atual EPS deverão compartilhar os fluxos das URAs com detalhes das integrações e áudios para que possamos utilizar no desenvolvimento. Julgamos necessária a reescrita e validação técnica dos fluxos, para atingimento das necessidades de negócio do cliente e insumos suficientes para o desenvolvimento.
- Mediante alguns detalhes estarem disponíveis somente na etapa de assessment da RFP, ajustes podem ser necessários no escopo de serviços e licenças de acordo com a necessidade técnica e de negócio da **SASCAR**, principalmente em termos de integrações, fluxos para auto serviços na URA e bots, sendo necessária inclusão de itens adicionais em proposta comercial.
- A aferição mensal de consumo é feita de acordo com o pico de utilização no mês para cada um dos componentes (quantidade de PAs, storage, portas, etc), demonstrado em relatório da plataforma NICE inContact e faturado para a A5 de acordo com o baseline + consumo adicional.
- Deverá ser realizado assessment técnico para garantir o funcionamento da solução de Playback Portal com Digitro e como serão disponibilizados os áudios e dados pela **SASCAR**. Esta proposta é apenas uma referência

#### Melhoria Contínua:

- Não está contemplado nesta proposta a alocação de nenhum outro recurso além dos especificados nesta proposta;
- Consideramos que o consultor deverá ter acesso as instalações físicas da **SASCAR** e ambiente virtual para atividades remotas. Em caso de necessidade de deslocamento do recurso, por conta do projeto, para outra localidade, estes custos serão da **SASCAR**
- Os recursos deverão comparecer à A5 quando houver atividades administrativas, treinamentos e eventos corporativos designados para os mesmos. A agenda será notificada à **SASCAR** previamente e acordada antecipadamente com o Contratante.
- Durante o período de férias dos recursos alocados a A5 disponibilizará outro recurso de mesmo nível de experiência e que atenda os mesmos requisitos técnicos detalhados nesta Proposta. Antes do período de férias,

será realizado o handover entre os recursos para que não haja impacto nos projetos em andamento.

- O Consultor não realizará cruzamento de informações de outras ferramentas (CRM, BI etc.);
- O Consultor não é responsável pelas monitorias de qualidade;
- O Consultor não é responsável pela aderência, nível de serviço e gestão da operação;
- Os Estudos de Caso não são de responsabilidade do consultor, podendo ser avaliado caso a caso;
- Desenvolvimento de relatórios customizados devem ser previamente alinhados.
- Garantia de ganho com qualquer indicador de melhoria (quantitativo e/ou qualitativo) serão acompanhados pelo consultor recorrente, porém a **SASCAR** quem é responsável pelas ações.
- Derivação da URA para outras plataformas de atendimento que não seja CXone.

### 13. Contingências

- O ambiente NICE (call center) e AVAYA (administrativo) possuem redundância de aplicação e acesso, permitindo o SLA de 99,99% informado.
- O acesso dos usuários de call center ao ambiente em cloud será feito via acesso internet. O acesso ao ambiente pelos usuários administrativos será feito via internet, vpn ou outra forma de acesso ao cloud.
- Os gateways E1/SIP fornecidos para as localidades possuem redundância local das caixas, onde em caso de queda de uma das caixas, a outra irá garantir a manutenção 100% do ambiente. Caso tenhamos a perda de 100% de um site, a rota de saída será feita por outro site. As chamadas de entrada somente serão possíveis caso exista um roteamento da operadora para o outro número chave (ramal DDR). O mesmo vale para os números 0800, 3003, 4004 que existirem no ambiente para direcionamento ao CC.

## 14. Head Sets Homologados para a solução NICE e A5 Cloud:

- Poly
- Felitron
- Jabra
- Logitech

## 15. Requerimentos de instalação do Gateway E1/SIP

### Modelo 3200 da Khomp

- Fonte de energia redundante
  - o Entrada: 110 ~ 240 VAC – 50/60 Hz
  - o Consumo máximo de energia: 150 W
- 13 interfaces de rede gigabit 10/100/1000 Mbps
- Display LCD 16x2 cm
- Módulo padrão 1U para rack de 19"
- Módulos de telefonia utilizam 1U para cada 2 módulos
- Dimensões: 437,8 x 44,45 x 380 mm

### Modelo 1600 da Khomp

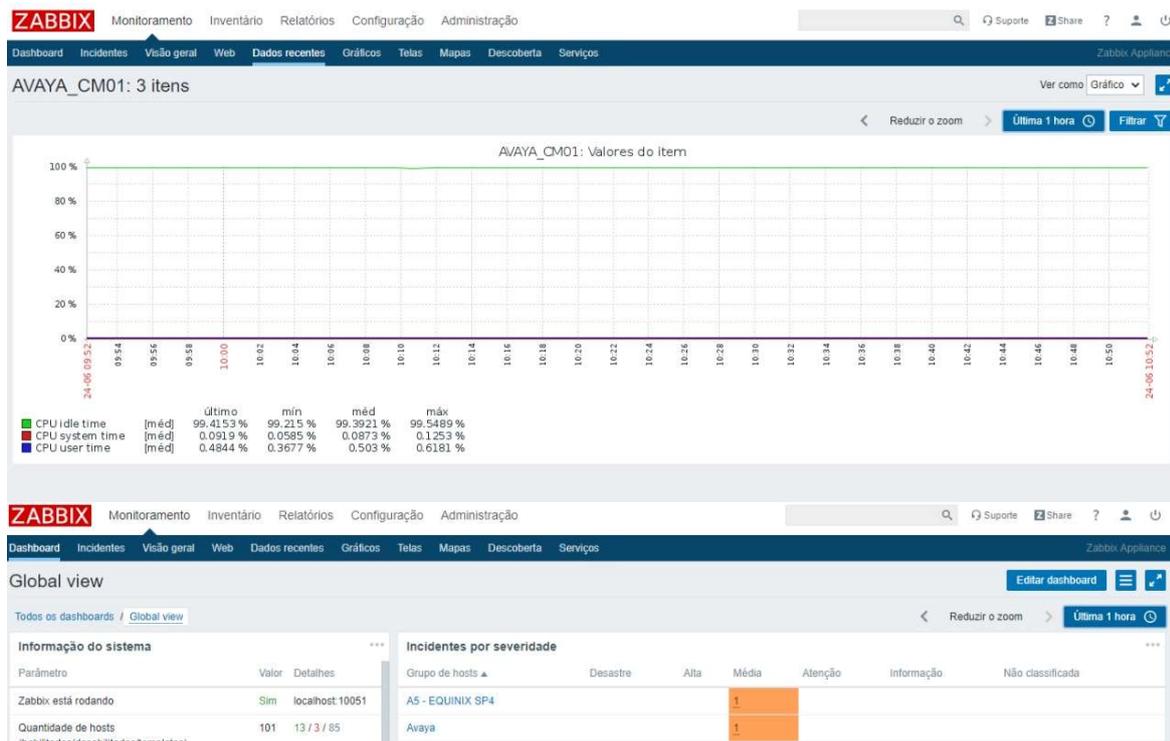
- Entrada de energia
- 90 a 260 VAC, 47 a 63 Hz (fonte AC)
- -36 a -72 VDC (fonte DC)
- Consumo máximo de 70W
- Dimensionamento padrão 1U para rack 19"
- Medidas: 44,5 x 429 x 406 mm

## 16. Monitoria

Abaixo estão as ferramentas de monitoria da plataforma

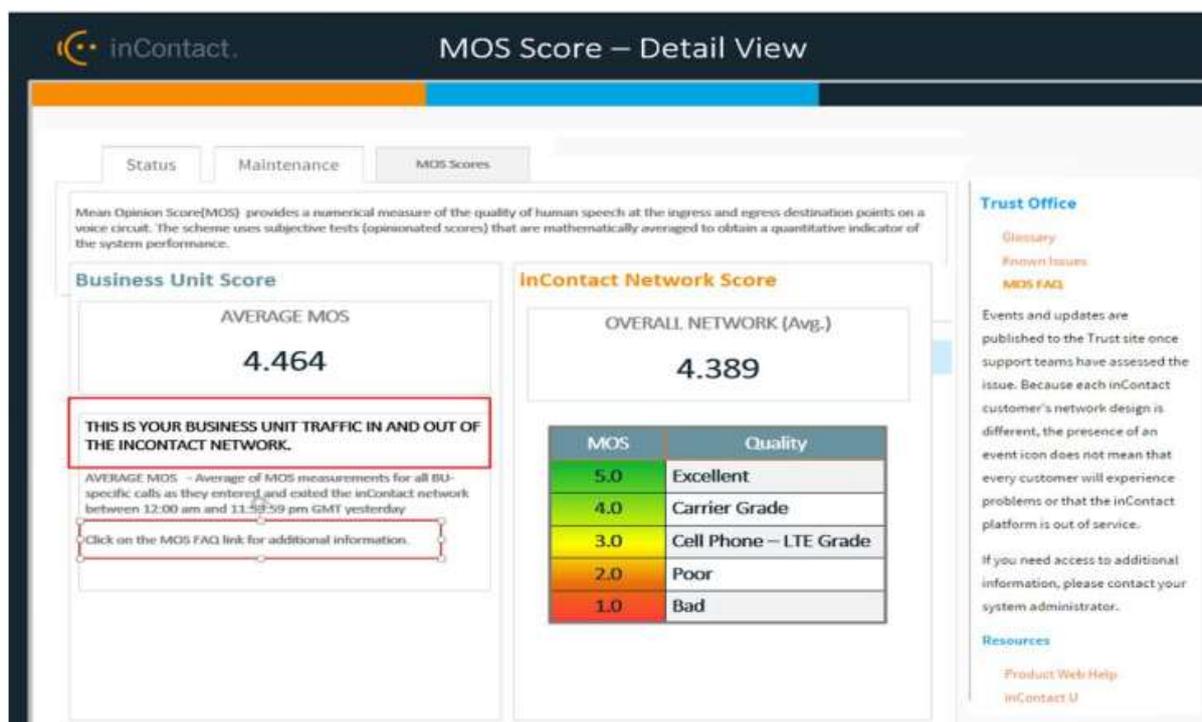
### 16.1. A5 Cloud

Abaixo as telas de monitoramento básicas do ambiente A5 Cloud



## 16.2. Nice CXone In Contact

A solução possui um painel web que informa as principais instâncias e os status dos principais serviços.



## 17. Fora do Escopo

As seguintes atividades não estão contempladas no escopo do projeto, podendo ser orçadas em proposta a parte ou executadas, se necessário, pela equipe do cliente:

- Não está sendo considerada nenhuma integração extra com outros sistemas do gênero além dos declarados nesta proposta. Caso sejam necessárias integrações adicionais, isto será escopo de uma nova proposta comercial.
- Solução de problemas de interoperabilidade com outros fornecedores não contratados pela A5/NICE.
- Solução de problemas com a operadora contratada pelo cliente
- Solução de problemas com navegador, internet, headset e demais componentes utilizados pelos agentes/supervisores/administradores
- Resolução de problemas de rede como banda, estática, qualidade de chamada, perda de pacotes, atraso etc.
- Fornecimento de links de dados ou MPLS para comunicação

- Fornecimento de quaisquer equipamentos ou software não mencionados nessa proposta;
- Fornecimento de módulos não contratados no CXone;
- Desenvolvimento em plataformas de terceiro.
- VPN ou MPLS para comunicação com sistemas legado. Todos os sistemas devem possuir acesso via API Rest
- Broker de SMS (Consideramos utilizar broker contratado pela **SASCAR** configurando integração com fluxos do CXone)
- Serviços de ativação para canais digitais e mídias sociais



PROJETO  
CXONE

PROPOSTA  
OP009801  
VERSÃO F



Alessandro Nakashima (Naka)  
Consultor de Negócios  
+55 11 9 7295 5241  
[anakashima@a5solutions.com](mailto:anakashima@a5solutions.com)

Marcelo Marco Lopes  
Gerente Comercial  
+55 11 9 6611 5893  
[mlopes@a5solutions.com](mailto:mlopes@a5solutions.com)

## Índice

<b>1.1. Comercial .....</b>	<b>3</b>
<i>Está proposta comercial é complementar a proposta técnica OP009801_RFP</i>	
<b>SASCAR_PROPOSTA TECNICA_240822_VERSAO F.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. Licenciamento (SaaS).....</b>	<b>3</b>
<b>1.3. Headsets .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4. Serviços de Implementação .....</b>	<b>3</b>
<b>Fase 1 (Omnichannel; Discador).....</b>	<b>3</b>
<b>Fase 2 (Salesforce; Work Force Management).....</b>	<b>3</b>

## 1.1. Comercial

Está proposta comercial é complementar a proposta técnica  
**OP009801\_RFP SASCAR\_PROPOSTA TECNICA\_240822\_VERSAO F**

## 1.2. Licenciamento (SaaS)

DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL
Licenciamento da Solução (SaaS)	R\$ 156.271,75

**Incluso no valor mensal:** Licenciamento CXone Omnichannel, Licenciamento Agent for Salesforce, Workforce Manager, Discador, CSM, Suporte A5, Infraestrutura Equinix e Playback Portal A5, Gateways Khomp, Conectividade; Licenciamento UC (PBX A5 Cloud), infraestrutura, Técnico Residente 5x8

**Nota:** o acionamento fora do horário comercial é realizado pelo NOC com cobertura de incidentes 7x24

## 1.3. Headsets

DESCRIÇÃO	QTD	VALOR TOTAL
HEADSETS FELITRON EPKO NOISE	250	R\$ 38.750,00
	<b>DESCONTO 12%</b>	<b>R\$ 34.100,00</b>

## 1.4. Serviços de Implementação

### Fase 1 (Omnichannel; Discador)

DESCRIÇÃO	VALOR TOTAL
PLANEJAMENTO, INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TESTES, CONECTIVIDADE, HOMOLOGAÇÃO, GO-LIVE, ACOMPANHAMENTO E TREINAMENTOS	R\$ 121.240,37

### Fase 2 (Salesforce; Work Force Management)

DESCRIÇÃO	VALOR TOTAL
PLANEJAMENTO, INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO, TESTES, CONECTIVIDADE, HOMOLOGAÇÃO, GO-LIVE, ACOMPANHAMENTO E TREINAMENTOS	R\$ 98.415,08
	<b>DESCONTO 10%</b>
	<b>R\$ 88.573,57</b>

## Condições Comerciais

- Os valores apresentados já contemplam os devidos impostos, considerando faturamento para SP.
- Validade da proposta: 09 de setembro de 2022
- Vigência do contrato: **42 meses** não canceláveis com reajuste anual pelo índice IPCA com linha base mínimo de 265 licenças nomeadas.

## Condições de pagamento

- **SaaS:** O início do faturamento se dará no último dia do mês da liberação da plataforma ou em **90 dias**, o que ocorrer 1º, da assinatura do contrato. Nos meses subsequentes será realizada a aferição mensal no caso de ampliação acima do total contratado de usuários para o próximo faturamento.
- A aferição mensal de consumo é feita de acordo com o pico de utilização no mês para cada um dos componentes (quantidade de PAs, storage, portas etc.), demonstrado em relatório da plataforma NICE inContact e faturado para a A5 de acordo com o baseline + consumo adicional.
- **Serviços de implantação:** Faturamento 100% dos valores das Fases 1 (Omnichannel; Discador) e Fase 2 (Salesforce e WFM) após Termo de Aceite assinado de cada fase.
- **Cross Connect:** O início do faturamento se dará no último dia do mês da liberação da plataforma ou em **90 dias**, o que ocorrer 1º, da assinatura do contrato.
- As Notas Fiscais serão emitidas com vencimento para 30 dias após emissão.



São Paulo, 12 de janeiro de 2024.

## ANEXO VIII – EQUIPE TÉCNICA

Processo Licitatório nº 251/2023

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado, visando a implantação, fornecimento e manutenção de solução global de Contact Center (Contact Center as a Service), com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, destinados à Superintendência de Tecnologia da Informação, Ouvidoria, Diretoria de Gestão Documental, Superintendência de Recursos Humanos, dentre outras unidades da Instituição que necessitarem do serviço.

A empresa A5 SOLUTIONS SERVIÇOS E COMÉRCIO EM TELECOMUNICAÇÕES LDTA., registrada no CNPJ nº 08.571.310/0001-78, com sede na Avenida Dr. Cardoso de Melo, 1460, 2º andar, cjs. 24, 25 e 26, Vila Olímpia, CEP 04548-005, licitante participante do processo licitatório supracitado, compromete-se, caso seja a vencedora da licitação, a disponibilizar equipe técnica para a execução dos serviços, constituída por profissionais com as habilitações mínimas exigidas neste Edital, a serem comprovadas após a assinatura do contrato e, a qualquer tempo, durante sua execução.

Atenciosamente,

São Paulo, 12 de janeiro de 2024.

.....  
BENSION WAKSMAN

Representante legal

Av Dr. Cardoso de Melo, 1460 – 2º andar- Conj. 24, 25 e 26 – Vila Olímpia – São Paulo/SP Cep:04548-005

## ANEXO VIII - EQUIPE TECNICA docx

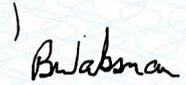
Código do documento 7e2f7ea0-72e7-4b1d-a27a-60ed98b46a0b



## Assinaturas



Bension Waksman  
bwaksman@a5solutions.com  
Assinou



## Eventos do documento

### 12 Jan 2024, 15:18:56

Documento 7e2f7ea0-72e7-4b1d-a27a-60ed98b46a0b **criado** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2024-01-12T15:18:56-03:00

### 12 Jan 2024, 15:21:13

Assinaturas **iniciadas** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2024-01-12T15:21:13-03:00

### 12 Jan 2024, 15:33:27

BENSION WAKSMAN **Assinou** (17fe61e8-a77d-4e40-9ed7-c0f0ab480856) - Email: bwaksman@a5solutions.com - IP: 177.69.122.249 (177-069-122-249.static.ctbctelecom.com.br porta: 29656) - Documento de identificação informado: 134.489.488-70 - DATE\_ATOM: 2024-01-12T15:33:27-03:00

## Hash do documento original

(SHA256):c8b7d081120b342205f7431698c7b94935e634e99066b4a90ed9d2baaffc7d79

(SHA512):65b601d5ea681a41d56a1fb21481080987b499c2235045c0204162b3d866c9aefafb1caa381a4d99cd880cb156acfe6eff48c31f0e6a33a2f8cc7772b01c4dd4

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**



São Paulo, 12 de janeiro de 2024.

## ANEXO IV – DECLARAÇÃO (REGULARIDADE)

### Processo Licitatório nº 251/2023

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado, visando a implantação, fornecimento e manutenção de solução global de Contact Center (Contact Center as a Service), com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, destinados à Superintendência de Tecnologia da Informação, Ouvidoria, Diretoria de Gestão Documental, Superintendência de Recursos Humanos, dentre outras unidades da Instituição que necessitem do serviço.

A empresa **A5 SOLUTIONS SERVIÇOS E COMÉRCIO EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, inscrita no CNPJ nº **08.571.310/0001-78**, por intermédio de seu representante legal, **BENSION WAKSMAN**, portador do documento de Identidade nº [REDACTED], e do CPF nº **134. [REDACTED] 70**, DECLARA, sob as penas da lei, que não está sob controle de grupo de pessoas, físicas ou jurídicas, já participante desta licitação como controlador de outra empresa.

DECLARA ainda, em cumprimento ao disposto na Resolução 37/09 do Conselho Nacional do Ministério Público, alterada pela Resolução nº 172/17, que não possui em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de membros ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, inclusive no período compreendido entre os 6 (seis) meses anteriores à publicação deste Edital até a presente data.

São Paulo, 12 de janeiro de 2024.

---

**BENSION WAKSMAN**

Representante legal

[bwaksman@a5solutions.com](mailto:bwaksman@a5solutions.com)

Av Dr. Cardoso de Melo, 1460 – 2º andar- Conj. 24, 25 e 26 – Vila Olímpia – São Paulo/SP Cep:04548-005

## ANEXO IV – DECLARACAO REGULARIDADE docx

Código do documento 4ce09790-c80b-4b04-b8ec-7a050a6f62f5



### Assinaturas



Bension Waksman  
bwaksman@a5solutions.com  
Assinou



### Eventos do documento

#### 12 Jan 2024, 15:32:47

Documento 4ce09790-c80b-4b04-b8ec-7a050a6f62f5 **criado** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2024-01-12T15:32:47-03:00

#### 12 Jan 2024, 15:34:17

Assinaturas **iniciadas** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2024-01-12T15:34:17-03:00

#### 12 Jan 2024, 16:36:09

BENSION WAKSMAN **Assinou** (17fe61e8-a77d-4e40-9ed7-c0f0ab480856) - Email: bwaksman@a5solutions.com - IP: 177.69.122.249 (177-069-122-249.static.ctbctelecom.com.br porta: 64668) - Documento de identificação informado: 134.489.488-70 - DATE\_ATOM: 2024-01-12T16:36:09-03:00

### Hash do documento original

(SHA256):bae44c6d9f664aa40980a5d3783b180f834a31c96bfe79c0516531c2a75ca44c  
(SHA512):8b2073af8398a78e87f84e5a7db156e68f4917d786d473a48a8b9f4c1f7ab8ee74966b9dd410f2f765a52786b66606a51bd780961a24a6d166130b918fe242e5

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**



São Paulo, 12 de janeiro de 2024.

## ANEXO V – DECLARAÇÃO (NÃO EMPREGA MENOR)

### Processo Licitatório nº 251/2023

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviço continuado, visando a implantação, fornecimento e manutenção de solução global de Contact Center (Contact Center as a Service), com adoção de plataforma de integração de multicanais e módulo de gestão de atendimento, utilizando modelo omnichannel, destinados à Superintendência de Tecnologia da Informação, Ouvidoria, Diretoria de Gestão Documental, Superintendência de Recursos Humanos, dentre outras unidades da Instituição que necessitarem do serviço.

A empresa **A5 SOLUTIONS SERVIÇOS E COMÉRCIO EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, inscrita no CNPJ nº **08.571.310/0001-78**, por intermédio de seu representante legal, **BENSION WAKSMAN**, portador do documento de Identidade nº **44388.494-9**, e do CPF nº **000.489.000-70**, DECLARA, para os fins do disposto no inciso V do art. 27 da Lei Federal nº 8.666/93, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos.

( X ) Ressalva: emprega menor, a partir de quatorze anos, na condição de aprendiz.

Observação: em caso afirmativo, assinalar a ressalva acima.

São Paulo, 12 de janeiro de 2024.

---

**BENSION WAKSMAN**

Representante legal

[bwaksman@a5solutions.com](mailto:bwaksman@a5solutions.com)

Av Dr. Cardoso de Melo, 1460 – 2º andar- Conj. 24, 25 e 26 – Vila Olímpia – São Paulo/SP Cep:04548-005

## ANEXO V - DECLARACAO NAO EMPREGA MENOR docx

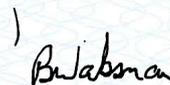
Código do documento feb47c05-fbf3-4803-a048-eee0d21072e7



### Assinaturas



Bension Waksman  
bwaksman@a5solutions.com  
Assinou



### Eventos do documento

#### 12 Jan 2024, 15:31:40

Documento feb47c05-fbf3-4803-a048-eee0d21072e7 **criado** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2024-01-12T15:31:40-03:00

#### 12 Jan 2024, 15:32:09

Assinaturas **iniciadas** por DAYANE ROUSE NASCIMENTO VASCO (baffd3d0-5bac-4c2b-b557-2de56f9a1486). Email: dvasco@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2024-01-12T15:32:09-03:00

#### 12 Jan 2024, 16:35:47

BENSION WAKSMAN **Assinou** (17fe61e8-a77d-4e40-9ed7-c0f0ab480856) - Email: bwaksman@a5solutions.com - IP: 177.69.122.249 (177-069-122-249.static.ctbctelecom.com.br porta: 64284) - [Geolocalização: -23.5965544 -46.68787](#) - Documento de identificação informado: 134.489.488-70 - DATE\_ATOM: 2024-01-12T16:35:47-03:00

### Hash do documento original

(SHA256):6b9b2fef0f7b47f337d9682a0aecc0c572712cab244aac477f23e1a448754365

(SHA512):b521eff9e00a7e9b3c194e29a2d8f9dabf4ce9ae4876b490ec5da1787788f9dbc8c4047ab581593c25e5f626f251b9e5e64000bc85c26fc39d9ffa4c8450b2d9

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**



# REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

## CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO <b>08.571.310/0001-78</b> MATRIZ	<b>COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL</b>	DATA DE ABERTURA <b>26/12/2006</b>
--	---	---------------------------------------

NOME EMPRESARIAL <b>A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICACOES LTDA.</b>
---

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) *****	PORTE <b>DEMAIS</b>
---	------------------------

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL <b>62.09-1-00 - Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação</b>
--

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS <b>47.52-1-00 - Comércio varejista especializado de equipamentos de telefonia e comunicação</b> <b>47.51-2-01 - Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática</b> <b>77.39-0-99 - Aluguel de outras máquinas e equipamentos comerciais e industriais não especificados anteriormente, sem operador</b> <b>61.90-6-99 - Outras atividades de telecomunicações não especificadas anteriormente</b> <b>62.01-5-01 - Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda</b> <b>62.02-3-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis</b> <b>62.04-0-00 - Consultoria em tecnologia da informação</b> <b>46.14-1-00 - Representantes comerciais e agentes do comércio de máquinas, equipamentos, embarcações e aeronaves</b>
--

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA <b>206-2 - Sociedade Empresária Limitada</b>
---

LOGRADOURO <b>AV DR CARDOSO DE MELO</b>	NÚMERO <b>1460</b>	COMPLEMENTO <b>CONJ 24 25 26</b>
--	-----------------------	-------------------------------------

CEP <b>04.548-005</b>	BAIRRO/DISTRITO <b>VILA OLIMPIA</b>	MUNICÍPIO <b>SAO PAULO</b>	UF <b>SP</b>
--------------------------	--	-------------------------------	-----------------

ENDEREÇO ELETRÔNICO <b>FNF@A5SOLUTIN.COM</b>	TELEFONE <b>(11) 3074-2102</b>
---	-----------------------------------

ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****
--

SITUAÇÃO CADASTRAL <b>ATIVA</b>	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL <b>26/12/2006</b>
------------------------------------	---

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL
------------------------------

SITUAÇÃO ESPECIAL *****	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****
----------------------------	------------------------------------





**MINISTÉRIO DA FAZENDA**  
**Secretaria da Receita Federal do Brasil**  
**Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional**

**CERTIDÃO POSITIVA COM EFEITOS DE NEGATIVA DE DÉBITOS RELATIVOS AOS TRIBUTOS  
FEDERAIS E À DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO**

**Nome: A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICACOES LTDA.**  
**CNPJ: 08.571.310/0001-78**

Ressalvado o direito de a Fazenda Nacional cobrar e inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade do sujeito passivo acima identificado que vierem a ser apuradas, é certificado que:

1. constam débitos administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) com exigibilidade suspensa nos termos do art. 151 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional (CTN), ou objeto de decisão judicial que determina sua desconsideração para fins de certificação da regularidade fiscal, ou ainda não vencidos; e
2. não constam inscrições em Dívida Ativa da União (DAU) na Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN).

Conforme disposto nos arts. 205 e 206 do CTN, este documento tem os mesmos efeitos da certidão negativa.

Esta certidão é válida para o estabelecimento matriz e suas filiais e, no caso de ente federativo, para todos os órgãos e fundos públicos da administração direta a ele vinculados. Refere-se à situação do sujeito passivo no âmbito da RFB e da PGFN e abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas 'a' a 'd' do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, nos endereços <<http://rfb.gov.br>> ou <<http://www.pgfn.gov.br>>.

Certidão emitida gratuitamente com base na Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2/10/2014.

Emitida às 11:48:37 do dia 02/10/2023 <hora e data de Brasília>.

Válida até 30/03/2024.

Código de controle da certidão: **11E7.FCF4.CC65.623A**

Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.



## Secretaria da Fazenda e Planejamento do Estado de São Paulo

### Débitos Tributários Não Inscritos na Dívida Ativa do Estado de São Paulo

CNPJ: 08.571.310/0001-78

Ressalvado o direito da Secretaria da Fazenda e Planejamento do Estado de São Paulo de apurar débitos de responsabilidade da pessoa jurídica acima identificada, é certificado que **não constam débitos** declarados ou apurados pendentes de inscrição na Dívida Ativa de responsabilidade do estabelecimento matriz/filial acima identificado.

Certidão nº 23100031294-07  
Data e hora da emissão 02/10/2023 11:41:47  
Validade 6 (seis) meses, contados da data de sua expedição.

Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade no sítio [www.pfe.fazenda.sp.gov.br](http://www.pfe.fazenda.sp.gov.br)

**SECRETARIA DE ESTADO DE FAZENDA DE MINAS GERAIS****CERTIDÃO DE DÉBITOS TRIBUTÁRIOS****Negativa**CERTIDÃO EMITIDA EM:  
15/01/2024CERTIDÃO VALIDA ATÉ:  
14/04/2024

NOME: A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICACOES LTDA.

CNPJ/CPF: 08.571.310/0001-78

LOGRADOURO: AVENIDA DOUTOR CARDOSO DE MELO

NÚMERO: 1460

COMPLEMENTO: AN 2,CJ 24. 25 e 26,

BAIRRO: VILA OLIMPIA

CEP: 04548005

DISTRITO/POVOADO:

MUNICÍPIO: SAO PAULO

UF: SP

**Ressalvado o direito de a Fazenda Pública Estadual cobrar e inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade do sujeito passivo acima identificado que vierem a ser apuradas, é certificado que:**

**1. Não constam débitos relativos a tributos administrados pela Fazenda Pública Estadual e/ou Advocacia Geral do Estado;**

**2. No caso de utilização para lavratura de escritura pública ou registro de formal de partilha, de carta de adjudicação expedida em autos de inventário ou de arrolamento, de sentença em ação de separação judicial, divórcio, ou de partilha de bens na união estável e de escritura pública de doação de bens imóveis, esta certidão somente terá validade se acompanhada da Certidão de Pagamento / Desoneração do ITCD, prevista no artigo 39 do Decreto 43.981/2005.**

**Certidão válida para todos os estabelecimentos da empresa, alcançando débitos tributários do sujeito passivo em Fase Administrativa ou inscritos em Dívida Ativa.**

IDENTIFICAÇÃO

NÚMERO DO PTA

DESCRIÇÃO

**A autenticidade desta certidão deverá ser confirmada através de aplicativo disponibilizado pela Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais, na internet: <http://www.fazenda.mg.gov.br>  
=> Empresas => Certificação da Autenticidade de Documentos.**

CÓDIGO DE CONTROLE DE CERTIDÃO:2024000725911418



**PREFEITURA DE  
SÃO PAULO  
FAZENDA**

**SECRETARIA MUNICIPAL DA FAZENDA**

**Certidão Conjunta de Débitos de Tributos Mobiliários**

**Certidão Número:** 0819572 - 2023

**CPF/CNPJ Raiz:** 08.571.310/

**Contribuinte:** A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICACOES LTDA.

**Liberação:** 14/08/2023

**Validade:** 10/02/2024

**Tributos Abrangidos:** Imposto Sobre Serviços - ISS  
Taxa de Fiscalização de Localização Instalação e Funcionamento  
Taxa de Fiscalização de Anúncio - TFA  
Taxa de Fiscalização de Estabelecimento - TFE  
Taxa de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde - TRSS (incidência a partir de Jan/2011)  
Imposto Sobre Transmissão de Bens Imóveis - ITBI

**Unidades Tributárias:**

CCM 3.596.167-8- Início atv :26/12/2006 (AV DR CARDOSO DE MELO, 1460 - CEP: 04548-005 )

Ressalvado o direito de a Fazenda Municipal cobrar e inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade do sujeito passivo que vierem a ser apuradas ou que se verifiquem a qualquer tempo, inclusive em relação ao período contido neste documento, relativas a tributos administrados pela Secretaria Municipal da Fazenda e a inscrições em Dívida Ativa Municipal, junto à Procuradoria Geral do Município é certificado que a Situação Fiscal do Contribuinte supra, referente aos créditos tributários inscritos e não inscritos na Dívida Ativa abrangidos por esta certidão, até a presente data é: **REGULAR. CERTIFICAMOS QUE CONSTAM AUTOS DE INFRAÇÃO 67530761, 67530800, INSCRITOS EM DÍVIDA ATIVA QUE NÃO CONSTITUEM ÔBICE PARA A EXPEDIÇÃO DA CPD-EN, CONFORME MANIFESTAÇÃO PGM/FISC/AJ (SEI 6017.2023/0048886-4 ).\*\*\***

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, no endereço <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/fazenda/>.  
Qualquer rasura invalidará este documento.

Certidão expedida com base na Portaria Conjunta SF/PGM nº 4, de 12 de abril de 2017, Instrução Normativa SF/SUREM nº 3, de 6 de abril de 2015, Decreto 50.691, de 29 de junho de 2009, Decreto 51.714, de 13 de agosto de 2010; Portaria SF nº 268, de 11 de outubro de 2019 e Portaria SF nº 182, de 04 de agosto de 2021.

Certidão emitida às 10:40:31 horas do dia 14/08/2023 (hora e data de Brasília).

**Código de Autenticidade:** EED19A88

**A autenticidade desta certidão deverá ser confirmada na página da Secretaria Municipal da Fazenda <http://www.prefeitura.sp.gov.br/sf>**



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO

## **CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS**

Nome: A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICACOES LTDA.  
(MATRIZ E FILIAIS)

CNPJ: 08.571.310/0001-78

Certidão nº: 53164192/2023

Expedição: 02/10/2023, às 13:31:14

Validade: 30/03/2024 - 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua expedição.

Certifica-se que **A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICACOES LTDA. (MATRIZ E FILIAIS)**, inscrito(a) no CNPJ sob o nº **08.571.310/0001-78**, **NÃO CONSTA** como inadimplente no Banco Nacional de Devedores Trabalhistas.

Certidão emitida com base nos arts. 642-A e 883-A da Consolidação das Leis do Trabalho, acrescentados pelas Leis ns.º 12.440/2011 e 13.467/2017, e no Ato 01/2022 da CGJT, de 21 de janeiro de 2022. Os dados constantes desta Certidão são de responsabilidade dos Tribunais do Trabalho.

No caso de pessoa jurídica, a Certidão atesta a empresa em relação a todos os seus estabelecimentos, agências ou filiais.

A aceitação desta certidão condiciona-se à verificação de sua autenticidade no portal do Tribunal Superior do Trabalho na Internet (<http://www.tst.jus.br>).

Certidão emitida gratuitamente.

### **INFORMAÇÃO IMPORTANTE**

Do Banco Nacional de Devedores Trabalhistas constam os dados necessários à identificação das pessoas naturais e jurídicas inadimplentes perante a Justiça do Trabalho quanto às obrigações estabelecidas em sentença condenatória transitada em julgado ou em acordos judiciais trabalhistas, inclusive no concernente aos recolhimentos previdenciários, a honorários, a custas, a emolumentos ou a recolhimentos determinados em lei; ou decorrentes de execução de acordos firmados perante o Ministério Público do Trabalho, Comissão de Conciliação Prévia ou demais títulos que, por disposição legal, contiver força executiva.

Voltar

Imprimir



## Certificado de Regularidade do FGTS - CRF

**Inscrição:** 08.571.310/0001-78  
**Razão Social:** A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO TELECOMUNICACOES LTDA  
**Endereço:** AV DOUTOR CARDOSO DE MELO 1460 AND 9 CONJ 94 95 96 / VILA OLIMPIA / SAO PAULO / SP / 04548-005

A Caixa Econômica Federal, no uso da atribuição que lhe confere o Art. 7, da Lei 8.036, de 11 de maio de 1990, certifica que, nesta data, a empresa acima identificada encontra-se em situação regular perante o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço - FGTS.

O presente Certificado não servirá de prova contra cobrança de quaisquer débitos referentes a contribuições e/ou encargos devidos, decorrentes das obrigações com o FGTS.

**Validade:** 26/12/2023 a 24/01/2024

**Certificação Número:** 2023122608102486666815

Informação obtida em 05/01/2024 09:58:43

A utilização deste Certificado para os fins previstos em Lei esta condicionada a verificação de autenticidade no site da Caixa: [www.caixa.gov.br](http://www.caixa.gov.br)



04/10/2023

0069877443

**PODER JUDICIÁRIO**  
**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**CERTIDÃO ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÕES CÍVEIS**

**CERTIDÃO Nº: 5478764****FOLHA: 1/1**

A autenticidade desta certidão poderá ser confirmada pela internet no site do Tribunal de Justiça.

A Diretoria de Serviço Técnico de Informações Cíveis do(a) Comarca de São Paulo - Capital, no uso de suas atribuições legais,

**CERTIFICA E DÁ FÉ** que, pesquisando os registros de distribuições de **PEDIDOS DE FALÊNCIA, CONCORDATAS, RECUPERAÇÕES JUDICIAIS E EXTRAJUDICIAIS**, anteriores a 03/10/2023, verificou **NADA CONSTAR** como réu/requerido/interessado em nome de: \*\*\*\*\*

**A5 SOLUTIONS SERVIÇOS E COMÉRCIO EM TELECOMUNICAÇÕES LTDA**, CNPJ: 08.571.310/0001-78, conforme indicação constante do pedido de certidão.\*\*\*\*\*

Esta certidão não aponta ordinariamente os processos em que a pessoa cujo nome foi pesquisado figura como autor (a). São apontados os feitos com situação em tramitação já cadastrados no sistema informatizado referentes a todas as Comarcas/Foros Regionais e Distritais do Estado de São Paulo.

A data de informatização de cada Comarca/Foro pode ser verificada no Comunicado SPI nº 22/2019.

Esta certidão considera os feitos distribuídos na 1ª Instância, mesmo que estejam em Grau de Recurso.

Não existe conexão com qualquer outra base de dados de instituição pública ou com a Receita Federal que verifique a identidade do NOME/RAZÃO SOCIAL com o CPF/CNPJ. A conferência dos dados pessoais fornecidos pelo pesquisado é de responsabilidade exclusiva do destinatário da certidão.

A certidão em nome de pessoa jurídica considera os processos referentes à matriz e às filiais e poderá apontar feitos de homônimos não qualificados com tipos empresariais diferentes do nome indicado na certidão (EIRELI, S/C, S/S, EPP, ME, MEI, LTDA).

Esta certidão só tem validade mediante assinatura digital.

Esta certidão é sem custas.

São Paulo, 4 de outubro de 2023.

**PEDIDO Nº:****0069877443**

## BALANÇO PATRIMONIAL



Entidade:	A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICACOES LTDA.		
Período da Escrituração:	01/01/2022 a 31/12/2022	CNPJ:	08.571.310/0001-78
Número de Ordem do Livro:	16		
Período Selecionado:	01 de Janeiro de 2022 a 31 de Dezembro de 2022		

Descrição	Nota	Saldo Inicial	Saldo Final
ATIVO		R\$ 35.529.109,87	R\$ 29.665.504,67
CIRCULANTE		R\$ 29.434.880,87	R\$ 22.263.840,12
DISPONIBILIDADES		R\$ 4.180.046,64	R\$ 1.765.437,61
CONTAS A RECEBER DE CLIENTES		R\$ 15.143.488,45	R\$ 17.346.113,68
ESTOQUES		R\$ 1.524.629,99	R\$ 1.610.293,17
ADIANTAMENTOS		R\$ 7.245.724,02	R\$ 467.085,16
DESPESAS ANTECIPADAS		R\$ 1.340.991,77	R\$ 1.074.910,50
NAO CIRCULANTE		R\$ 6.094.229,00	R\$ 7.401.664,55
(-) REALIZAVEL A LONGO PRAZO		R\$ (0,00)	R\$ 351.786,00
(-) OUTROS		R\$ (0,00)	R\$ 351.786,00
PERMANENTE		R\$ 6.094.229,00	R\$ 7.049.878,55
IMOBILIZADO		R\$ 6.094.229,00	R\$ 7.049.878,55
PASSIVO		R\$ 35.529.109,87	R\$ 29.665.504,67
CIRCULANTE		R\$ 16.047.788,61	R\$ 16.027.575,39
FORNECEDORES		R\$ 5.204.171,13	R\$ 6.713.046,02
FINANCIAMENTOS		R\$ 2.668.321,08	R\$ 2.815.571,80
OBRIGACOES SOCIAIS E FISCAIS		R\$ 3.121.165,35	R\$ 1.950.691,55
OUTRAS OBRIGACOES		R\$ 61.124,18	R\$ 49.734,06
RECEITA DIFERIDA		R\$ 4.993.006,87	R\$ 4.498.531,96
NAO CIRCULANTE		R\$ 2.787.680,41	R\$ 1.852.131,32
EXIGIVEL A LONGO PRAZO		R\$ 2.787.680,41	R\$ 1.852.131,32
FINANCIAMENTOS		R\$ 633.470,58	R\$ 615.726,79
DEBITOS FISCAIS E SOCIAIS		R\$ 249.646,98	R\$ 199.912,90
ADIANTAMENTOS		R\$ 826.293,93	R\$ 826.293,93
(-) CUSTOS DIFERIDOS		R\$ 1.078.268,92	R\$ 210.197,70
PATRIMONIO LIQUIDO		R\$ 16.693.640,85	R\$ 11.785.797,96
CAPITAL SOCIAL		R\$ 700.000,00	R\$ 700.000,00
RESERVAS		R\$ 140.000,00	R\$ 140.000,00
LUCRO DO EXERCICIO		R\$ 15.853.640,85	R\$ 10.945.797,96

Este documento é parte integrante de escrituração cuja autenticação se comprova pelo recibo de número 6A.6D.E3.A5.21.32.4F.F4.8A.C3.43.B8.7B.C3.C5.E6.F3.FF.6D.8D-6, nos termos do Decreto nº 8.683/2016.

Este relatório foi gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – Sped

# DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADO DO EXERCÍCIO



Entidade:	A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICACOES LTDA.		
Período da Escrituração:	01/01/2022 a 31/12/2022	CNPJ:	08.571.310/0001-78
Número de Ordem do Livro:	16		
Período Selecionado:	01 de Janeiro de 2022 a 31 de Dezembro de 2022		

Descrição	Nota	Saldo anterior	Saldo atual
RECEITA LIQUIDA DE VENDAS		R\$ 54.076.378,32	R\$ 59.505.469,17
(-) CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS		R\$ (1.534.653,25)	R\$ (670.239,80)
(-) CUSTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS		R\$ (33.609.891,98)	R\$ (39.410.234,79)
<b>LUCRO BRUTO</b>		<b>R\$ 18.931.833,09</b>	<b>R\$ 19.424.994,58</b>
(-) VENDAS		R\$ (4.850.203,70)	R\$ (6.603.759,28)
(-) GERAIS E ADMINISTRATIVAS		R\$ (3.775.421,34)	R\$ (3.761.372,63)
RECEITAS FINANCEIRAS		R\$ 40.836,59	R\$ 278.754,57
(-) DESPESAS FINANCEIRAS		R\$ (1.760.461,96)	R\$ (893.216,41)
(-) VARIAÇÕES CAMBIAIS		R\$ (17.233,04)	R\$ (16.121,08)
(-) DEPRECIÇÃO E AMORTIZAÇÃO		R\$ (942.064,07)	R\$ (928.170,90)
(-) RESULTADO OPERACIONAL		R\$ (11.304.547,52)	R\$ (11.923.885,73)
OUTRAS RECEITAS E DESPESAS OPERACIONAIS		R\$ (54.592,08)	R\$ 42.901,61
OUTRAS RECEITAS OPERACIONAIS		R\$ (54.592,08)	R\$ 42.901,61
(-) IRPJ - IMPOSTO DE RENDA		R\$ (939.813,86)	R\$ (794.584,45)
(-) CSLL - CONTR. SOCIAL S LUCRO LIQUIDO		R\$ (355.505,11)	R\$ (301.936,89)
<b>RESULTADO DO EXERCICIO</b>		<b>R\$ 6.277.374,52</b>	<b>R\$ 6.447.489,12</b>

Este documento é parte integrante de escrituração cuja autenticação se comprova pelo recibo de número 6A.6D.E3.A5.21.32.4F.F4.8A.C3.43.B8.7B.C3.C5.E6.F3.FF.6D.8D-6, nos termos do Decreto nº 8.683/2016.

Este relatório foi gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – Sped

## TERMOS DE ABERTURA E ENCERRAMENTO



Entidade:	A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICACOES LTDA.		
Período da Escrituração:	01/01/2022 a 31/12/2022	CNPJ:	08.571.310/0001-78
Número de Ordem do Livro:	16		
Período Selecionado:	01 de Janeiro de 2022 a 31 de Dezembro de 2022		

### TERMO DE ABERTURA

Nome Empresarial	A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICACOES LTDA.
NIRE	35221004903
CNPJ	08.571.310/0001-78
Número de Ordem	16
Natureza do Livro	DIARIO GERAL
Município	Sao Paulo
Data do arquivamento dos atos constitutivos	26/12/2006
Data de arquivamento do ato de conversão de sociedade simples em sociedade empresária	
Data de encerramento do exercício social	31/12/2022
Quantidade total de linhas do arquivo digital	130295

### TERMO DE ENCERRAMENTO

Nome Empresarial	A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICACOES LTDA.
Natureza do Livro	DIARIO GERAL
Número de ordem	16
Quantidade total de linhas do arquivo digital	130295
Data de inicio	01/01/2022
Data de término	31/12/2022

Este documento é parte integrante de escrituração cuja autenticação se comprova pelo recibo de número 6A.6D.E3.A5.21.32.4F.F4.8A.C3.43.B8.7B.C3.C5.E6.F3.FF.6D.8D-6, nos termos do Decreto nº 8.683/2016.

Este relatório foi gerado pelo Sistema Público de Escrituração Digital – Sped

## RECIBO DE ENTREGA DE ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL DIGITAL

### IDENTIFICAÇÃO DO TITULAR DA ESCRITURAÇÃO

<b>NIRE</b> 35221004903	<b>CNPJ</b> 08.571.310/0001-78	
<b>NOME EMPRESARIAL</b> A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICACOES LTDA.		

### IDENTIFICAÇÃO DA ESCRITURAÇÃO

<b>FORMA DA ESCRITURAÇÃO CONTÁBIL</b> Livro Diário (Completo - sem escrituração Auxiliar)	<b>PERÍODO DA ESCRITURAÇÃO</b> 01/01/2022 a 31/12/2022
<b>NATUREZA DO LIVRO</b> DIARIO GERAL	<b>NÚMERO DO LIVRO</b> 16
<b>IDENTIFICAÇÃO DO ARQUIVO (HASH)</b> 6A.6D.E3.A5.21.32.4F.F4.8A.C3.43.B8.7B.C3.C5.E6.F3.FF.6D.8D	

### ESTE LIVRO FOI ASSINADO COM OS SEGUINTE CERTIFICADOS DIGITAIS:

QUALIFICAÇÃO DO SIGNATARIO	CPF/CNPJ	NOME	Nº SÉRIE DO CERTIFICADO	VALIDADE	RESPONSÁVEL LEGAL
PESSOA JURIDICA	08571310000178	A5 SOLUTIONS SERVICOS E COMERCIO EM TELECOMUNICAC:0857 1310000178	410374965078705064 263278102185221859 68	01/09/2022 a 01/09/2023	Sim
Contabilista	 7810	ROSANA DA COSTA ROQUE:09029177810	292424928281411428	04/01/2022 a 03/01/2025	Não

### NÚMERO DO RECIBO:

6A.6D.E3.A5.21.32.4F.F4.8A.C3.43.B8.  
7B.C3.C5.E6.F3.FF.6D.8D-6

Escrituração recebida via Internet  
pelo Agente Receptor SERPRO  
em 02/05/2023 às 16:28:05

09.A5.1B.2C.DE.53.CE.9F  
AD.5C.5A.A6.AA.49.90.DC

Considera-se autenticado o livro contábil a que se refere este recibo, dispensando-se a autenticação de que trata o art. 39 da Lei nº 8.934/1994. Este recibo comprova a autenticação.

BASE LEGAL: Decreto nº 1.800/1996, com a alteração do Decreto nº 8.683/2016, e arts. 39, 39-A, 39-B da Lei nº 8.934/1994 com a alteração da Lei Complementar nº 1247/2014.

# Relatório Calculadora Financeira

Liquidez Geral  
1,66

Liquidez Corrente  
1,39

Solvência Geral  
1,66

Patrimônio Líquido  
R\$ 11.785.797,96

Capital Social  
R\$ 700.000,00

## Dados Contábeis

Ativo Circulante: R\$ 22.263.840,12

Realizável a Longo Prazo: R\$ 7.401.664,55

Ativo Total: R\$ 29.665.504,67

Passivo Circulante: R\$ 16.027.575,39

Passivo Não Circulante: R\$ 1.852.131,32

Emitido em 01/08/2023 às 15:07

A veracidade das informações deve ser conferida conforme os dados que constam no Balanço Patrimonial apresentado pelo fornecedor no SICAF.

**A5 Solutions Serviços e Comércio em Telecomunicações Ltda.**  
**Balço Patrimonial - 01 de Janeiro de 2022 a 31 de Dezembro de 2022**

CNPJ: 08.571.310/0001-78



(Em Reais)

<b>ATIVO</b>		<b>PASSIVO</b>	
	<u>2022</u>		<u>2022</u>
<b>Circulante</b>		<b>Circulante</b>	
Disponível	2.153.526	Empréstimos e Financiamentos	2.815.572
Clientes	64.727.333	Fornecedores	6.713.046
Contrato Cientes	379.418.781	Contrato Cientes	47.381.219
Estoques	1.610.293	Receita Diferida	4.498.532
Impostos a Recuperar	1.017.748	Obrigações Trabalhistas	1.727.193
Despesas Antecipadas	1.038.608	Obrigações Tributárias	1.241.246
Mútuo a Receber	467.085	Débitos Fiscais	49.734
	<u>450.433.374</u>		<u>64.426.542</u>
<b>Não Circulante</b>		<b>Não circulante</b>	
Imobilizado	1.770.359	Empréstimos e Financiamentos	615.727
Intangível	5.279.520	Débitos Fiscais	199.913
	<u>7.049.879</u>	Receita Diferida	210.198
		Contrato Cliente	379.418.780,74
		JCP a Pagar	826.294
			<u>381.270.912</u>
		<b>Patrimônio líquido</b>	
		Capital Social	700.000
		Reserva de Legal	140.000
		Reserva de Lucros a Distribuir	10.945.798
			<u>11.785.798</u>
<b>Total do Ativo</b>	<u><u>457.483.252</u></u>	<b>Total do Passivo e do Patrimônio Líquido</b>	<u><u>457.483.252</u></u>

André Marcel Migliorelli  
Sócio Administrador

Rosana Costa Roque  
Contadora  
1sp180593/O-2

# A5 Solutions Serviços e Comércio em Telecomunicações Ltda.



CNPJ: 08.571.310/0001-78

Demonstrações do Resultado do Exercício - 01 Janeiro de 2022 a 31 de Dezembro de 2022

(Em Reais)

	2.022
<b>Receita líquida de vendas</b>	<b>59.863.930</b>
(-) Custo das Mercadorias Vendidas	670.240
(-) Custo dos Serviços Prestados	39.382.353
<b>(=) Lucro bruto</b>	<b>19.811.337</b>
<b>Despesas Operacionais</b>	
Vendas	6.990.102
Gerais e administrativas	3.761.373
Receitas financeiras	278.755
Despesas financeiras	893.216
Variações Cambiais	16.121
Depreciações e Amortizações	928.171
	<b>12.310.228</b>
<b>Resultado Operacional</b>	<b>7.501.109</b>
<b>Outras Receitas e Despesas Operacionais</b>	
Outras Receitas Operacionais	42.902
	<b>7.544.010</b>
<b>Outras Receitas e Despesas Não Operacionais</b>	
Venda Ativo Imobilizado	-
<b>(=) Resultado Antes das Provisões Tributárias</b>	<b>7.544.010</b>
(-) Imposto de Renda	794.584
(-) Contribuição Social	301.937
<b>(=) Lucro / (Prejuízo) do exercício</b>	<b>6.447.489</b>

André Marcel Migliorelli  
Sócio Administrador

Rosana Costa Roque  
Contadora  
1sp180593/O-2

## BP 2022 A5 pdf

Código do documento 5294d5df-2737-4fe9-8ffb-9161dd93043b

Anexo: DRE 2022 A5.pdf



## Assinaturas



ROSANA DA COSTA ROQUE  
rroque@A5SOLUTIONS.COM  
Assinou

ROSANA COSTA ROQUE



ANDRÉ MARCEL MIGLIORELLI  
andre@a5solutions.com  
Assinou

ANDRÉ MARCEL MIGLIORELLI

## Eventos do documento

### 14 Mar 2023, 15:30:10

Documento 5294d5df-2737-4fe9-8ffb-9161dd93043b **criado** por ROSANA DA COSTA ROQUE (1f6bbca2-34d5-4cae-a659-94a9caa80ec2). Email: rroque@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2023-03-14T15:30:10-03:00

### 14 Mar 2023, 15:31:03

Assinaturas **iniciadas** por ROSANA DA COSTA ROQUE (1f6bbca2-34d5-4cae-a659-94a9caa80ec2). Email: rroque@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2023-03-14T15:31:03-03:00

### 14 Mar 2023, 15:31:21

ROSANA DA COSTA ROQUE **Assinou** (1f6bbca2-34d5-4cae-a659-94a9caa80ec2) - Email: rroque@a5solutions.com - IP: 187.9.45.194 (187-9-45-194.customer.tdatabrasil.net.br porta: 57560) - Documento de identificação informado: 090.291.778-10 - DATE\_ATOM: 2023-03-14T15:31:21-03:00

### 14 Mar 2023, 23:20:43

ANDRÉ MARCEL MIGLIORELLI **Assinou** (c94b00b1-da74-4924-b16a-26458eb0b3e5) - Email: andre@a5solutions.com - IP: 104.202.147.157 (104-202-147-157.dyn.grandenetworks.net porta: 56634) - Documento de identificação informado: 165.834.688-24 - DATE\_ATOM: 2023-03-14T23:20:43-03:00

## Hash do documento original

(SHA256):a037b0d7fc93aae27be55e38be27784af5d7349d43fad44aad4b02b6268ef948  
(SHA512):ba9a400373f4442de1ff99ef4e613efabf05e71af93e8f7034580daffe9f6fba084c10210bba06b0efc87f68f5cbfdcab38c74749c3fca12d9d4b39d24397e97

## Hash dos documentos anexos

Nome: DRE 2022 A5.pdf  
(SHA256):8027860dc26f7bbc59df979b9f762c3c34589ead9abf7ba4e476c0ba5b9653bc  
(SHA512):20d1ba5a9bd74355ff79660a99ae63c31e8012e3701aa0207e49599dd5a66079b080c4a7803abd4d2d2a36dac2893ddb5e0451df9a477efbb11f2b1cff6fd2f2



Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**

**A5 Solutions Serviços e Comércio em Telecomunicações Ltda.**  
**Balço Patrimonial - 01 de Janeiro de 2019 a 31 de Dezembro de 2019**

CNPJ: 08.571.310/0001-78



(Em Reais)

<b>ATIVO</b>		<b>PASSIVO</b>	
	<u>2019</u>		<u>2019</u>
<b>Circulante</b>		<b>Circulante</b>	
Disponível	5.151.870,69	Empréstimos e Financiamentos	8.530.768,48
Clientes	13.068.760,91	Fornecedores	5.004.101,67
Estoques	1.803.674,40	Receita Diferida	3.979.138,24
Impostos a Recuperar	1.334.485,83	Receita Entrega Futura	1.119.164,55
Despesas Antecipadas	373.727,22	Obrigações Trabalhistas	1.346.989,91
	<u>21.732.519,05</u>	Obrigações Tributárias	1.262.490,48
		Débitos Fiscais	131.742,83
			<u>21.374.396,16</u>
<b>Não Circulante</b>		<b>Não circulante</b>	
Imobilizado Líquido	1.790.128,32	Empréstimos e Financiamentos	1.042.956,20
Intangível	1.162.853,18	Débitos Fiscais	301.276,66
	<u>2.952.981,50</u>		<u>1.344.232,86</u>
		<b>Patrimônio líquido</b>	
		Capital Social	700.000,00
		Reserva de Legal	283.425,04
		Reserva de Lucros	983.446,49
			<u>1.966.871,53</u>
<b>Total do Ativo</b>	<u><u>24.685.500,55</u></u>	<b>Total do Passivo e do Patrimônio Líquido</b>	<u><u>24.685.500,55</u></u>

\_\_\_\_\_  
André Marcel Migliorelli  
Sócio Administrador  
CPF. 000.834.000-24

\_\_\_\_\_  
Leandro de Sá Del Debbio  
Sócio Administrador  
CPF. 000.803.000-08

\_\_\_\_\_  
Rosana Costa Roque  
Contadora  
CRC N°. SP 180593 /O-2

**A5 Solutions Serviços e Comércio em Telecomunicações Ltda.**

CNPJ: 08.571.310/0001-78

Demonstrações do Resultado do Exercício - 01 Janeiro de 2019 a 31 de Dezembro de 2019

(Em Reais)

	2.019
<b>Receita líquida de vendas</b>	<b>50.642.824,66</b>
(-) Custo das Mercadorias Vendidas	- 2.950.263,02
(-) Custo dos Serviços Prestados	- 30.625.916,09
<b>(=) Lucro bruto</b>	<b>17.066.645,55</b>
<b>Despesas Operacionais</b>	
Vendas	- 3.994.612,61
Gerais e administrativas	- 4.238.532,91
Receitas financeiras	373.175,27
Despesas financeiras	- 1.461.500,09
Variações Cambiais	- 119.189,67
Depreciações e Amortizações	- 429.928,59
	- 9.870.588,60
<b>Resultado Operacional</b>	<b>7.196.056,95</b>
<b>Outras Receitas e Despesas Operacionais</b>	
Outras Despesas Operacionais	- 98.925,61
	7.097.131,34
<b>(=) Resultado Antes das Provisões Tributárias</b>	<b>7.097.131,34</b>
(-) Imposto de Renda	- 1.227.930,87
(-) Contribuição Social	- 461.777,78
<b>(=) Lucro / (Prejuízo) do exercício</b>	<b>5.407.422,69</b>

\_\_\_\_\_  
André Marcel Migliorelli  
Sócio Administrador  
CPF.: 834.834-24

\_\_\_\_\_  
Leandro de Sá Del Debbio  
Sócio Administrador  
CPF.: 803.803-08

\_\_\_\_\_  
Rosana Costa Roque  
Contadora  
CRC N°. SP 180593 /O-2

**A5 Solutions Serviços e Comércio em Telecomunicações Ltda.**  
**Balço Patrimonial - 01 de Janeiro de 2020 a 31 de Dezembro de 2020**

CNPJ: 08.571.310/0001-78



(Em Reais)

<b>ATIVO</b>		<b>PASSIVO</b>	
	<u>2020</u>		<u>2020</u>
<b>Circulante</b>		<b>Circulante</b>	
Disponível	5.278.375,74	Empréstimos e Financiamentos	1.823.589,58
Clientes	16.981.904,22	Fornecedores	5.254.761,69
Estoques	1.685.695,13	Receita Entrega Futura	189,38
Despesas Antecipadas	271.554,78	Receita Diferida	3.829.850,34
	<u>24.217.529,87</u>	Obrigações Trabalhistas	1.648.404,61
		Obrigações Tributárias	2.365.806,59
		Débitos Fiscais	61.124,18
			<u>14.983.726,37</u>
<b>Não Circulante</b>		<b>Não circulante</b>	
Imobilizado Líquido	2.316.299,08	Empréstimos e Financiamentos	2.036.037,40
Intangível	1.673.684,04	Débitos Fiscais	310.771,14
	<u>3.989.983,12</u>	Receita Diferida	68.385,43
		JCP a Pagar	167.226,32
			<u>2.582.420,29</u>
		<b>Patrimônio líquido</b>	
		Capital Social	700.000,00
		Reserva de Legal	140.000,00
		Reserva de Lucros	9.801.366,33
			<u>10.641.366,33</u>
<b>Total do Ativo</b>	<u><u>28.207.512,99</u></u>	<b>Total do Passivo e do Patrimônio Líquido</b>	<u><u>28.207.512,99</u></u>

André Marcel Migliorelli  
Sócio Administrador  
CPF. 834.24

Leandro de Sá Del Debbio  
Sócio Administrador  
CPF. 803.08

Rosana Costa Roque  
Contadora  
CRC N°. SP 180593 /O-2

**A5 Solutions Serviços e Comércio em Telecomunicações Ltda.**

CNPJ: 08.571.310/0001-78

Demonstrações do Resultado do Exercício - 01 Janeiro de 2020 a 31 de Dezembro de 2020

(Em Reais)

	2.020
<b>Receita líquida de vendas</b>	<b>62.704.069,05</b>
(-) Custo das Mercadorias Vendidas	- 3.696.681,06
(-) Custo dos Serviços Prestados	- 35.372.546,70
<b>(=) Lucro bruto</b>	<b>23.634.841,29</b>
<b>Despesas Operacionais</b>	
Vendas	- 3.994.549,78
Gerais e administrativas	- 2.513.493,61
Receitas financeiras	547.191,69
Despesas financeiras	- 1.152.709,25
Variações Cambiais	- 246.438,40
Depreciações e Amortizações	- 979.877,69
	- 8.339.877,04
<b>Resultado Operacional</b>	<b>15.294.964,25</b>
<b>Outras Receitas e Despesas Operacionais</b>	
Outras Receitas Operacionais	149.268,85
	<b>15.444.233,10</b>
Venda Ativo Imobilizado	3.000,00
<b>(=) Resultado Antes das Provisões Tributárias</b>	<b>15.447.233,10</b>
(-) Imposto de Renda	- 2.756.577,05
(-) Contribuição Social	- 1.025.622,67
<b>(=) Lucro / (Prejuízo) do exercício</b>	<b>11.665.033,38</b>

André Marcel Migliorelli  
Sócio Administrador  
CPF.: 834-24

Leandro de Sá Del Debbio  
Sócio Administrador  
CPF.: 803-08

Rosana Costa Roque  
Contadora  
CRC N°. SP 180593 /O-2

**A5 Solutions Serviços e Comércio em Telecomunicações Ltda.**  
**Balço Patrimonial - 01 de Janeiro de 2021 a 31 de Dezembro de 2021**

CNPJ: 08.571.310/0001-78



(Em Reais)

<b>ATIVO</b>		<b>PASSIVO</b>	
	<u>2021</u>		<u>2021</u>
<b>Circulante</b>		<b>Circulante</b>	
Disponível	4.180.046,64	Empréstimos e Financiamentos	2.668.321,08
Clientes	15.143.488,45	Fornecedores	5.204.171,13
Estoques	1.524.629,99	Receita Diferida	4.962.083,29
Impostos a Recuperar	1.334.706,44	Obrigações Trabalhistas	1.545.180,08
Adiantamento Distribuição Lucros	225.100,00	Obrigações Tributárias	2.910.691,71
Despesas Antecipadas	1.340.991,77	Débitos Fiscais	61.124,18
Mútuo a Receber	7.245.724,02		<u>17.351.571,47</u>
	<u>30.994.687,31</u>		
<b>Não Circulante</b>		<b>Não circulante</b>	
Imobilizado Líquido	1.931.332,61	Empréstimos e Financiamentos	664.394,16
Intangível	4.162.896,39	Débitos Fiscais	249.646,98
	<u>6.094.229,00</u>	Receita Diferida	1.078.268,92
		JCP a Pagar	826.293,93
			<u>2.818.603,99</u>
		<b>Patrimônio líquido</b>	
		Capital Social	700.000,00
		Reserva de Legal	140.000,00
		Reserva de Lucros	16.078.740,85
			<u>16.918.740,85</u>
<b>Total do Ativo</b>	<u><u>37.088.916,31</u></u>	<b>Total do Passivo e do Patrimônio Líquido</b>	<u><u>37.088.916,31</u></u>

\_\_\_\_\_  
André Marcel Migliorelli  
Sócio Administrador  
CPF. 000.000.000-00

\_\_\_\_\_  
Leandro de Sá Del Debbio  
Sócio Administrador  
CPF. 000.000.000-00

\_\_\_\_\_  
Rosana Costa Roque  
Contadora  
CRC N°. SP 180593 /O-2

**A5 Solutions Serviços e Comércio em Telecomunicações Ltd**

CNPJ: 08.571.310/0001-78

Demonstrações do Resultado do Exercício - 01 Janeiro de 2021 a 31 de Dezembro de 2021

(Em Reais)

	2.021
<b>Receita líquida de vendas</b>	<b>58.666.475,19</b>
(-) Custo das Mercadorias Vendidas	- 1.534.653,25
(-) Custo dos Serviços Prestados	- 37.855.391,66
<b>(=) Lucro bruto</b>	<b>19.276.430,28</b>
<b>Despesas Operacionais</b>	
Vendas	- 5.194.800,89
Gerais e administrativas	- 3.775.421,34
Receitas financeiras	40.836,59
Despesas financeiras	- 1.760.461,96
Variações Cambiais	- 17.233,04
Depreciações e Amortizações	- 942.064,07
	<b>11.649.144,71</b>
<b>Resultado Operacional</b>	<b>7.627.285,57</b>
<b>Outras Receitas e Despesas Operacionais</b>	
Outras Receitas Operacionais	- 54.592,08
	<b>7.572.693,49</b>
<b>Outras Receitas e Despesas Não Operacionais</b>	
Venda Ativo Imobilizado	-
<b>(=) Resultado Antes das Provisões Tributárias</b>	<b>7.572.693,49</b>
(-) Imposto de Renda	- 939.813,86
(-) Contribuição Social	- 355.505,11
<b>(=) Lucro / (Prejuízo) do exercício</b>	<b>6.277.374,52</b>

André Marcel Migliorelli  
Sócio Administrador  
CPF: 834.24

Leandro de Sá Del Debbio  
Sócio Administrador  
CPF: 801-08

Rosana Costa Roque  
Contadora  
CRC Nº.: SP 180593 /O-2

## BP 2019 - A5 pdf

Código do documento 990d9aee-037b-4543-8b28-33f2c98f4395



Anexo: DRE 2019 - A5.pdf  
Anexo: BP 2020 - A5.pdf  
Anexo: DRE 2020 - A5.pdf  
Anexo: BP 2021 - A5.pdf  
Anexo: DRE 2021 - A5.pdf

## Assinaturas



ANDRÉ MARCEL MIGLIORELLI  
andre@a5solutions.com  
Assinou

ANDRÉ MARCEL MIGLIORELLI



LEANDRO DE SA DEL DEBBIO  
ldeldebbio@a5solutions.com  
Assinou

LEANDRO DE SA DEL DEBBIO



ROSANA DA COSTA ROQUE  
rroque@A5SOLUTIONS.COM  
Assinou

ROSANA DA COSTA ROQUE

## Eventos do documento

### 02 Feb 2022, 09:49:59

Documento 990d9aee-037b-4543-8b28-33f2c98f4395 **criado** por ROSANA DA COSTA ROQUE (1f6bbca2-34d5-4cae-a659-94a9caa80ec2). Email: rroque@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2022-02-02T09:49:59-03:00

### 02 Feb 2022, 09:53:39

Assinaturas **iniciadas** por ROSANA DA COSTA ROQUE (1f6bbca2-34d5-4cae-a659-94a9caa80ec2). Email: rroque@a5solutions.com. - DATE\_ATOM: 2022-02-02T09:53:39-03:00

### 02 Feb 2022, 09:56:45

ROSANA DA COSTA ROQUE **Assinou** (1f6bbca2-34d5-4cae-a659-94a9caa80ec2) - Email: rroque@a5solutions.com - IP: 179.213.246.141 (b3d5f68d.virtua.com.br porta: 46082) - Documento de identificação informado: 090.291.778-10 - DATE\_ATOM: 2022-02-02T09:56:45-03:00

### 02 Feb 2022, 23:23:42

ANDRÉ MARCEL MIGLIORELLI **Assinou** (c94b00b1-da74-4924-b16a-26458eb0b3e5) - Email: andre@a5solutions.com - IP: 98.185.167.157 (wsip-98-185-167-157.oc.oc.cox.net porta: 23888) - Documento de identificação informado: 165.834.688-24 - DATE\_ATOM: 2022-02-02T23:23:42-03:00

### 03 Feb 2022, 19:03:45

LEANDRO DE SA DEL DEBBIO **Assinou** (00c475ae-46c2-4959-8907-ceaf93b71556) - Email: ldeldebbio@a5solutions.com - IP: 200.173.184.70 (200.173.184.70 porta: 26924) - Documento de identificação

informado: 286.803.568-08 - DATE\_ATOM: 2022-02-03T19:03:45-03:00

#### Hash do documento original

(SHA256):e6cd719401f7c21fab9eb0c56a1dc72fcb27e5193a22fcd2ba8374c440dd7a1  
(SHA512):9bfec0dff88ec6540a1fb6f0e8a63e8913b19d5eb2c4d933219b6c0a67da0651815396fe0f65a5694a06cd7e49803ac3c9d696d1c44ccab342afa06751573ab3

#### Hash dos documentos anexos

Nome: DRE 2019 - A5.pdf  
(SHA256):700f19340b871f7bbf0d49bfefe286478784d63c2e0ea464f0687c2e55c395bb  
(SHA512):d9431d1e7c0709d3038c2eb18094a2559a1aebf0177c6fc09102d351907b805e7ff9977a297429e6290f97ec40d02287cef19a16b5175f016f94b6691913ba51

Nome: BP 2020 - A5.pdf  
(SHA256):b89721fde7f1e54f5c882bf56887244b98e010ecd1de30f3a7dd0212127dc660  
(SHA512):34794700af0a0dc459b5b95883846745aa9ca7753b87aad6e13f3ef5b0cc0189ad42bddf77123571f79e808bd39e94803909b2e65354fc0e3131c84cc3ce9724

Nome: DRE 2020 - A5.pdf  
(SHA256):03ca8d533fde389c621db5059768ee0c1a55bc0c1386695a88a7d507cb5d53e7  
(SHA512):23aaf8ff20ceb0d5d51dccbb345fea94f4bcb4dc63b07e3dc33b2c39f59ee11964245d4e43146f615065ced34fda661debd965f3be5e20d29b8f4582359430

Nome: BP 2021 - A5.pdf  
(SHA256):d0bff1b98204cd12d64afbafae0f41a6ffb3366a82f25eae608612e5a1f1b0e4  
(SHA512):74f91774d7ceee3106db18eb49999e3bb2542494906f2a82360ef84079047ca52630a79a17fc71c094269982882ea9209724c1cf141c3810e9afb33c61837e14

Nome: DRE 2021 - A5.pdf  
(SHA256):9c3373dcd0e3529bc76873c39e73b8cf70063cd0a77c8d3a05b60cc1c6bdb5f7  
(SHA512):8fec144bfc328259244e0dc3f3b277ea4219e331e9ac33a0433a593d3863ad9db0beff0dddb8ee265f4ed9907f48216953aad1ca5e46918e0b115e487a0e2366

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**