

PROPOSTA COMERCIAL/ TELEFÔNICA VIVO**A/O: PREFEITURA MUNICIPAL DE LARANJAL – CNPJ: 95684536000180**

TELEFÔNICA BRASIL S/A com sede na Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini nº 1376, Bairro Cidade Monções - São Paulo - SP CEP 04571-936, inscrita no CNPJ sob nº 02.558.157/0001-62 e IE 108.383.949.112, neste ato representada por seu Gerente Alex Diogo de Sousa Santos, apresenta abaixo sua proposta.

OBJETO: Contratação de empresa para implantação e prestação de serviço de PABX em nuvem via internet com sistema VOIP (voz sobre IP), conforme especificações discriminadas abaixo:

MENSALIDADE DOS SERVIÇOS VIVO VOZ NEGÓCIO

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QUANT	VALOR UNITÁRIO	VALOR MENSAL	VALOR TOTAL 12 MESES
1	Licença com Plano de Voz Ilimitado (IP) para linhas novas ou portabilidades.	35	R\$ 40,00	R\$ 1.400,00	R\$ 16.800,00
2	URA	1	R\$ 50,00	R\$ 50,00	R\$ 600,00
TOTAL GERAL				R\$ 1.450,00	R\$ 17.400,00

EQUIPAMENTOS

ITEM	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	QUANT	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
	Aparelhos IP Intelbrás TIP 125i Preto Suporte a uma conta SIP Display gráfico de 128 × 32 pixels Tecla dedicada para realização de conferência Tecla Menu para acesso as configurações básicas do terminal; Teclas para ajuste de volume de áudio e campainha, flash Teclas para correio de voz ² , sigilo (mute), viva-voz e atende 2 portas Ethernet de 10/100 Mbps Possibilidade de instalação em mesa ou parede Sinalização de campainha por LED Garantia de qualidade na voz com suporte a QoS Capacidade para registro em servidor primário e secundário Não contempla instalação	36	R\$ 278,00	R\$ 10.008,00

- Prazo da proposta: 30 (trinta) dias;
- Prazo de entrega: 30 (trinta) dias.

- PABX 100% na nuvem;
- Referência: reservar 200kbps no link de internet por ramal;
- Possibilidade de portabilidade numérica;
- Licenças podem ser utilizadas em até 5 dispositivos diferentes (aparelhos IP, smartphone, computador/notebook, tablet);
- O acesso do Vivo Voz Negócio é 100% pela internet. A qualidade da chamada sobre o acesso de internet é diretamente proporcional a qualidade e largura de banda desse link, para isso é altamente recomendado que o cliente se preocupe com a atualização de banda de seu link de acesso. O acesso de internet pode ser próprio do cliente, de terceiros ou da Vivo.
- A licença possui redundância de servidores garantindo um SLA de 99,9999%. É importante que o cliente tenha um link de internet estável porque esse serviço possui um SLA próprio.
- Microsoft Teams: plug-in grátis para utilizar o VVN dentro do teams. • Serviço com alta disponibilidade, vinculados a dois Data Center, um Data Center em São Paulo e outro Data Center no Rio de Janeiro, caso tenha falha em um data Center outro mantém o serviço ativo normalmente, o que representa 99,9% de disponibilidade do serviço

ANEXO I – Especificação do serviço VIVO VOZ NEGÓCIO

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

Vivo Voz Negócio é o novo produto de PABX em nuvem da VIVO e traz a experiência de ter todas as facilidades disponíveis de um PABX convencional atrelada a mais alta tecnologia embarcada em nosso sistema de telefonia em nuvem.

O portal web do Vivo Voz Negócio é intuitivo e autoexplicativo, é a ferramenta que o cliente da Vivo utilizará para gerenciar todas as funcionalidades sem precisar de um especialista em PABX, monitorando, utilizando os relatórios e dashboards, e aperfeiçoando de forma autônoma e continua todo sistema.

O Vivo Voz Negócio ainda permite que os usuários do sistema tenham mobilidade que a cobertura Vivo e a tecnologia em nuvem oferecem, com nosso APP Vivo Voz Negócio, o colaborador poderá utilizar as facilidades do PABX em qualquer lugar com internet.

1.1 Portal Web para gerenciamento do Vivo Voz Negócio

O cliente terá acesso a um portal web com várias facilidades. Para acessar esse portal o cliente (administrador) receberá um e-mail com informações de login e senha durante o processo de “criação” do Vivo Voz Negócio realizado pela Vivo. Após acessar o portal o administrador terá acesso a várias facilidades, dentre elas existe a possibilidade de cadastrar os usuários de ramais. Após serem cadastrados, cada usuário receberá sua senha pessoal para configuração dos softphones/ramais.

O endereço do portal de gestão é: <https://gestaocontactcenter.vivo.com.br/auth/login>.

Abaixo está um print da versão do portal após login:

Gestão de Serviços Avançados



Acesse Agora

Selecione o portal

Vivo Voz Negócios

E-mail

Senha

Esqueci minha senha



Clique na imagem para alterar

ACESSAR

The screenshot shows the 'Portal de Gestão de Grupo de Negócios' (Business Group Management Portal) for Vivo Voz Negócios. The interface is in Portuguese and features a sidebar menu on the left with categories like 'Grupos', 'Todas as Linhas', 'Atendimento', 'Telefones', and 'Serviços'. The main content area is divided into three sections: 'Grupos' (Groups), 'Todas as Linhas' (All Lines), and 'Serviços' (Services). Each section contains several circular icons representing different management functions. The 'Grupos' section includes icons for 'Grupos de Busca (MLNCL)', 'Grupos de Atendimento de Chamadas (Peloq)', 'Grupos de Transferência', and 'Grupos de Serviço de Chamadas'. The 'Todas as Linhas' section includes icons for 'Linhas de Busca (MLNCL)', 'Linhas de Atendimento de Chamadas (Peloq)', 'Linhas de Transferência', and 'Linhas de Serviço de Chamadas'. The 'Serviços' section includes icons for 'Serviços de Busca (MLNCL)', 'Serviços de Atendimento de Chamadas (Peloq)', 'Serviços de Transferência', and 'Serviços de Serviço de Chamadas'.

ATENÇÃO: As chamadas internacionais vêm automaticamente bloqueadas para todos os ramais. A responsabilidade por habilitar que os ramais façam esse tipo de chamada é do Administrador do Portal

1.2 Software do Computador (softphone)

O Softphone está disponível no próprio portal do Vivo Voz Negócio para qualquer usuário com acesso ao portal. Abaixo está um print do app após a instalação no computador:



Requisitos necessários para a instalação do softphone nos computadores:

Windows

- Processador 2GHz ou superior
- Memória 2 GB RAM
- Espaço em disco de 300MB
- Sistema Operacional Microsoft Windows 10
- Conexão com a Internet
- Placa de Som Full duplex, 16-bit, ou o uso de headset em sua USB
- Placa de Vídeo com suporte a DirectX 9.0c

Mac

- Processador 2GHz ou superior
- Memória de 2 GB RAM
- Espaço de Disco de 300MB
- Hard Disk Space 300MB
- Sistema Operacional MacOS 10.13 (Superior Sierra)
- Conexão com Internet
- Placa de Som Full duplex, 16-bit, ou o uso de headset em sua USB
- Placa de Vídeo com suporte a DirectX 9.0c

1.3 APP no Celular (softphone)

O APP Vivo Voz Negócio está disponível nas lojas virtuais para Apple e Android. O login e senha são fornecidos pelo administrador do PABX Vivo Voz Negócio. Interface do softphone:



1.4 Portal de Relatórios

O portal de relatórios também está disponível para o administrador do portal web e ele tem várias funções para a monitoria dos sistemas, como dashboard de chamadas, gráficos de utilização e detalhamento de chamadas:



1.5 Benefícios

- **Abrangência** – O Vivo Voz Negócio é um produto de voz, vídeo, imagens, compartilhamento de arquivos com funcionamento 100% pela internet e pode ser vendido nas localidades onde a Vivo possui plano de numeração.

- **Simplicidade nas configurações** - O Vivo Voz Negócio usa um aplicativo de comunicação próprio para PC, MAC, tablet e smartphone, bastando um login e senha para sua entrada em operação.
- **Confiabilidade** – a plataforma suporta o Vivo Voz Negócio está instalada com redundância geográfica em dois datacenters da Vivo para garantir a máxima disponibilidade para os clientes.
- **Consumo e Faturamento** – O produto é faturado por licença mensalmente junto com a conta de telefonia.

1.6 Aspecto Técnico

O acesso do Vivo Voz Negócio é 100% pela internet. A qualidade da chamada sobre o acesso de internet é diretamente proporcional a qualidade e largura de banda desse link, para isso é altamente recomendado que o cliente se preocupe com a atualização de banda de seu link de acesso.

1.7 Requisitos de infraestrutura

Para que os serviços funcionem adequadamente é importante que a infraestrutura local atenda às necessidades básicas, tal como descrito na documentação desse produto. Além disso, a rede de computadores deverá possuir cabeamento estruturado adequado e pontos de energia estabilizados, pois o desempenho das máquinas também é fator determinante para a qualidade percebida na utilização do Vivo Voz Negócio.

O Cliente deve providenciar as configurações, equipamentos e programas mínimos (estações, rede, internet etc.) indicados pela Vivo para o funcionamento do Vivo Voz Negócio.

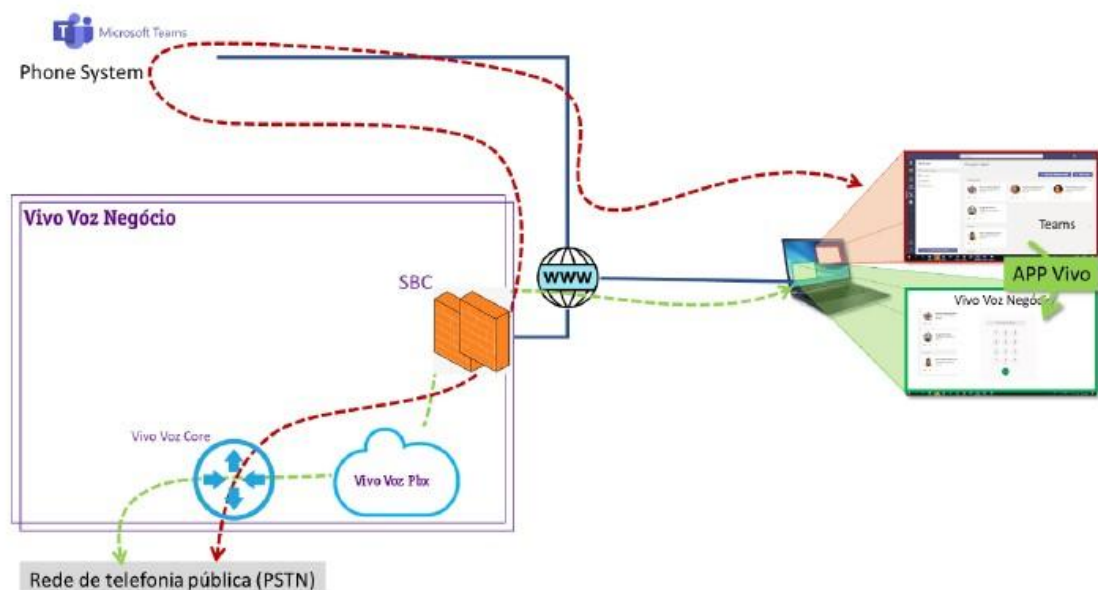
No caso de uso de aplicativos na rede interna deve ser avaliada as regras de configuração do firewall e se ele suporta o tipo de tráfego demandado.

1.8 Topologia

A topologia do Vivo Voz Negócio consiste na entrega de aplicativos para smartphone, PC, MAC e tablet.

Caminho em Verde: É o fluxo de chamadas realizadas ou recebida diretamente pelo APP Vivo Voz Negócio e Conector Teams Vivo Voz Negócio.

Caminho em Vermelho: É quando o cliente opta por realizar as chamadas diretamente pelo Teams utilizando a funcionalidade do Phone System, que é conectado a Vivo por um link direto com a Microsoft (Direct Routing). Para o funcionamento desta opção o cliente precisa adquirir separadamente a licença de “Phone System” (Microsoft) e a funcionalidade “chamada STFC via Phone System” (Vivo).



1.9 Opcionais do Produto

Os seguintes itens são opcionais:

- URA básica (1 nível)
- URA Multinível;

2. PRAZOS DO PRODUTO

2.1 Prazo para instalação

O prazo contratual para instalação é de 28 dias após a internalização do contrato assinado.

2.2 Prazo para reparo

A Vivo provê suporte técnico, 24 (vinte e quatro) horas por dia, durante 7 (sete) dias da semana, para atendimento às solicitações de reparo.

O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema. Para tanto, será considerada a taxa de erro abaixo do nível mínimo de qualidade do serviço. A Vivo deverá informar ao Cliente, através de contato telefônico, a resolução das anormalidades. Para os padrões segue descrito abaixo:

Natureza	Tempo	Descrição
Crítico	4 Horas	Caracterizada pela perda de serviço do cliente. Estão incluídos como falha crítica, mas não são exclusivos: <ul style="list-style-type: none">• Não recebe ou não realiza nenhuma chamada de todos os ramais do Business Group.
Majoritário	8 Horas	Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado. Estão incluídos como falha majoritária, mas não são exclusivos: <ul style="list-style-type: none">• Falhas no processamento de qualquer tipo de chamadas acima de 80% dos ramais;
Minoritário	32 Horas	São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado. Estão incluídos como falha minoritária, mas não são exclusivos. Qualquer falha que impossibilite a utilização do serviço de forma pontual; <ul style="list-style-type: none">• Não completamento de chamadas para determinados números.• Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, o tempo de solução seguirá o desta outra Operadora que conforme regimento da Anatel é de até 120 horas.

2.3 Disponibilidade

O produto está instalado na Vivo em redundância de servidores garantindo um SLA de 99,9%. É importante que o cliente tenha um link de internet estável porque esse serviço possui um SLA próprio.

3. FACILIDADES DA SOLUÇÃO

3.1 Facilidades de colaboração

- Conferência entre usuários – Falar com mais de duas pessoas ao mesmo tempo;
- Status de presença – Mostrar se o usuário está disponível ou não;
- Vídeo Chamada – Poder ver e conversar com uma pessoa ou mais;
- Acesso remoto – Poder controlar o computador de outra pessoa;
- Compartilhamento de tela – Compartilhar uma apresentação durante um vídeo conferência;
- Mensageria – Chat com os usuários;
- Correio de voz – Possibilidade de deixar uma mensagem de voz.
- Integração com MS Teams via conector.

3.2 Facilidades de telefonia

O serviço dispõe das seguintes facilidades de telefonia:

- Captura de chamadas – Puxar uma chamada de outro ramal;
- Chamadas em espera – Colocar uma chamada em espera;
- Rechamadas – Rediscar para o último número discado;
- Discagem abreviada – Memorizar um número em uma tecla;

- Siga-me não atendimento – Encaminhar a chamada em caso de não atendimento;
- Siga-me em caso de ocupado – Encaminhar uma chamada em caso de ocupado;
- Siga-me temporário – Encaminhar a chamada do seu ramal quando estiver fora;
- Não perturbe – Colocar o telefone para registrar a chamada, mas não tocar;
- Transferência de chamadas – Transferir uma chamada em curso para outro ramal.

0800 com chamadas ilimitadas

4 chamadas simultâneas

Portal de autosserviço

Relatório on line

Bloqueios de telefones públicos

Bloqueio por uf

Mensagem personalizada

Configuração de horário de atendimento

ESG • A Vivo esta entre as 10 empresas de destaque de índice de Sustentabilidade S&P/B3 BRASIL ESG que reúne as empresas com atuação elevada nos critérios ambiental, social e de governança.

• Nosso compromisso com o meio ambiente vai além: incentivamos nosso cliente a reduzir sua pegada ambiental estimulando o consumo responsável e consciente durante sua jornada com a gente. Em nossas lojas temos o selo Eco Rating, que fornece informações a respeito do impacto ambiental de todo o ciclo de vida do produto, desde a extração de matérias primas, fabricação, transporte, até a eficiência energética durante o uso, orientando nossos clientes para que tomem uma decisão sustentável na hora de comprar seus smartphones. Para o segmento B2B oferecemos o selo Eco Smart, que permite que as empresas já conheçam, no momento da contratação do serviço, os benefícios ambientais que a solução poderá gerar em sua operação considerando o potencial da digitalização na otimização do uso de recursos. • Para gerenciar os possíveis riscos e impactos ambientais da nossa operação, temos um Sistema de Gestão Ambiental (SGA) baseado na norma ISO 14001:2015, nos requisitos ambientais legais e nas diretrizes da Vivo esta entre as 10 empresas de destaque de índice de Sustentabilidade S&P/B3 BRASIL ESG que reúne as empresas com atuação elevada nos critérios ambiental, social e de governança. • Por meio das diretrizes e dos sete princípios da ISO 26.000 (responsabilização, transparência, comportamento ético, respeito pelo interesse das partes interessadas, respeito pelo estado de direito, pelas normas internacionais de comportamento e pelos direitos humanos), impulsionamos melhorias em nossa cultura organizacional e minimizamos os riscos do nosso negócio, garantindo uma atuação cada vez mais sustentável com um comportamento ético e transparente, que contribui para o desenvolvimento sustentável e o bem-estar da sociedade. • Proteção de Dados e Privacidade • Por meio de uma gestão transparente, segura e confiável dos dados compartilhados pelos consumidores e pelas empresas que utilizam nossos produtos e serviços digitais, trabalhamos continuamente para garantir a segurança e privacidade dos nossos clientes. Em nosso programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados, mapeamos as atividades de negócio que tratam dados pessoais, possibilitando a análise da conformidade com LGPD e as melhores práticas em privacidade e proteção de dados pessoais. • Em conformidade com a Sustentabilidade Empresarial (ISE B3) possuir o indicador do desempenho médio das cotações dos ativos de empresas selecionadas pelo seu reconhecido comprometimento com a sustentabilidade empresarial. • Visando o compromisso com o meio ambiente e estimulando o consumo responsável e consciente, abaixo seguem nossas comprovações de atendimento a lei 14.133 de 2021, que objetiva o crescimento sustentável. • Para tal segue link para consulta de comprovação: <https://iseb3.com.br/carteiras-e-questionarios> • Art. 5. Na aplicação desta Lei, serão observados os princípios da legalidade, da impessoalidade, da moralidade, da publicidade,

da eficiência, do interesse público, da probidade administrativa, da igualdade, do planejamento, da transparência, da eficácia, da segregação de funções, da motivação, da vinculação ao edital, do julgamento objetivo, da • segurança jurídica, da razoabilidade, da competitividade, da proporcionalidade, da celeridade, da economicidade e do desenvolvimento nacional sustentável, assim como as disposições do Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 (Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro). • Art. 11. O processo licitatório tem por objetivos: IV - incentivar a inovação e o desenvolvimento nacional sustentável. • Art. 42. A prova de qualidade de produto apresentado pelos proponentes como similar ao das marcas eventualmente indicadas no edital será admitida por qualquer um dos seguintes meios: • III - certificação, certificado, laudo laboratorial ou documento similar que possibilite a aferição da qualidade e da conformidade do produto ou do processo de fabricação, inclusive sob o aspecto ambiental, emitido por instituição oficial competente ou por entidade credenciada. • Em atendimento aos itens da lei, citado acima, fornecemos as seguintes certificações: • Certificados: • Certificados: ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001, ISO 27001, ISO 26000, LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). • Apresentação das declarações do fabricante dos equipamentos referente as locações de equipamentos de informática, que para as máquinas de 1º uso comprovam que o produto ofertado possui a garantia solicitada nesta proposta. • Apresentação das declarações do fabricante dos equipamentos referente as locações de equipamentos de informática de 1º uso, onde todos os equipamentos fornecidos deverão ser novos (incluindo todas as peças e componentes presentes nos produtos), de primeiro uso (sem sinais de utilização anterior), não reconicionados e em fase de comercialização normal através dos canais de venda do fabricante no Brasil (não serão aceitos produtos fora de linha de produção ou descontinuados. Declarar também que os componentes dos equipamentos deverão ser homologados pelo fabricante. Não será aceita a adição ou subtração de qualquer componente não original de fábrica para adequação do equipamento. • Apresentação de declaração do fabricante, para os equipamentos de 1º uso que O fabricante deve disponibilizar em seu web site download gratuito de todos os manuais técnicos do usuário e de referência contendo todas as informações sobre os produtos com as instruções para instalação, configuração, operação e administração para o equipamento ofertado. • Apresentação de declaração do fabricante, para os equipamentos de 1º uso que o fabricante deve disponibilizar em seu web site download gratuito de todos os drivers de dispositivos, BIOS e firmwares para o equipamento ofertado. • Declarações: • Declaramos que para todos os serviços possuímos atendimento 24 h por dia, 365 dias por ano através de um número 0800. Atestados: • Declaramos que para todos os serviços apresentaremos atestado de capacidade técnica, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado (diverso da licitante), atestando a potencialidade da empresa licitante em atividades compatíveis como objeto

São Paulo, 10 de Setembro de 2025.



ALEX DIOGO DE SOUSA SANTOS
Procurador
RG: 56.432.219-2 SSP/SP
CPF: 016.009.534-41

| 02.558.157/0001-62 |

Insc. Estadual: 108383949112

TELEFONICA BRASIL S/A.

Av. Eng. Luiz Carlos Berrini, 1376
Cidade Monções - CEP 04571-936

SÃO PAULO - SP