



Aquisição de Central Telefónica e Contact Center

17 de Maio de 2016



Apresentação da Proposta

A Octal agradece a oportunidade de apresentar a sua visão sobre a presente iniciativa, e manifesta desde já total empenho e compromisso para assegurar o sucesso da mesma.

Seguros de que a presente visão corresponde aos vossos objetivos, ficamos à inteira disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais julgados convenientes.

Sem outro assunto de momento, reiteramos o nosso interesse e empenho em colaborar com o Vosso projeto e apresentamos os melhores cumprimentos.

De V. Ex.^{as}

Atentamente,

João Amaral Gomes
Representante Legal
Octal

- Âmbito da Solução
- Condições da proposta

Âmbito da Solução



Âmbito da Solução

Fornecimento

Hardware:

- Dois servidores Cisco BE6K;
- Vinte telefones Cisco 7811;

Software:

- 25 licenças agente Contact Center Express Premium v11.0;
- 194 licenças Upgrade CUCM Enhanced v11.0;
- 13 licenças Upgrade CUCM Essential v11.0;
- 35 licenças CUWL Standard para licenciar utilizadores CUCM/Unity Connection;
- 20 novas licenças CUCM Basic v11.0
- 1 licença EasyLynq Server para 250 extensões;
- 1 licença EasyLynq agente;

Cisco Call Manager – Central IP

Funcionalidades Principais:

1. Disponibilização de funcionalidades vídeo desde o desktop a salas de telepresença, através de uma única infraestrutura de comunicações unificadas.
2. Simplifica sistemas de voz com comunicações unificadas, reduzindo custos e simplificando aprovisionamento e manutenção.
3. Desenvolve produtividade com comunicações unificadas compreensivas, facilitando a comunicação entre trabalhadores e tornando-a mais eficiente.
4. Inclui funcionalidades de *software* de mobilidade permitindo aos trabalhadores manter a produtividade em qualquer local, com qualquer tipo de conteúdos em qualquer dispositivo
5. Colaboração via sessões IM, chamada telefónica e de videoconferência
6. Disponibiliza a componente de mensagens instantâneas e estado de presença Cisco Instant Messaging & Presence através de uma máquina virtual adicional

Âmbito da Solução

Unity Connection – Mensagens de voz

Funcionalidades Principais:

1. Rápido e flexível acesso a mensagens de voz
2. Administração e gestão simples
3. Altamente seguro, escalável e cumpridor das normas de negócio
4. Acesso através de dispositivos e aplicações regularmente usados
5. Formato de entrega flexível: indicadores sonoros e/ou luminosos, emails, notificações de IM

Solução de Contact Center – Cisco Unified Contact Center Express

Funcionalidades Principais:

1. Funcionalidades de distribuição de chamadas automática, incluindo, roteamento condicional, *call-in-queue* e mensagens de tempo de espera estimado.
2. Otimização da força laboral, incluindo gestão do grupo de trabalho assim como gestão de qualidade do trabalho executado.
3. Relatórios e *dashboards* baseados em historial ou em tempo real com opções de apresentação flexíveis recorrendo ao *Cisco Unified Intelligence Center*
4. Funcionalidade móvel de gestão de capacidade
5. Melhor satisfação e lealdade de clientes com gestão de contactos compreensiva.
6. Melhoria da produtividade da força de trabalho, para que seja executado mais recorrendo a menos recursos
7. Optimização de custo significativa com uma solução tudo-em-um, fácil de instalar e de usar

Âmbito da Solução

Solução gestão de utilizadores – Cisco Prime Collaboration Provisioning Standard

Funcionalidades Principais:

1. Integração com o aprovisionamento do Cisco Unified Communications manager
2. Facilita a adição de componentes e utilizadores na infraestrutura
3. Suporta a gestão do inventário da infraestrutura de comunicações

Âmbito da Solução

Serviços

1. São considerados serviços de implementação para toda a solução
2. São considerados serviços de manutenção, conforme Caderno de Encargos, para toda a solução

Condições da proposta



Condições da proposta

Condições financeiras

Preço total

O **preço total da proposta é de 34.950,00 €** (Trinta e quatro mil novecentos e cinquenta euros) ao qual acresce IVA à taxa legal em vigor no momento da emissão da factura, atualmente em 23%.

| Descrição | Total |
|------------------------|-------------|
| Produtos | 4.950,00 € |
| Serviços de instalação | 7.200,00 € |
| Serviços de Manutenção | 22.800,00 € |

Condições de pagamento

De acordo com o descrito no Caderno de Encargos em particular o descrito na Cláusula n.º 10.

Prazo de Prestação do serviço

De acordo com o descrito no Caderno de Encargos em particular o descrito na Cláusula n.º 6.

Condições da proposta

Condições gerais

Termo de confidencialidade

A Octal compromete-se a garantir a confidencialidade sobre todos os dados disponibilizados pelo Cliente ou por terceiros e sobre toda a informação que venha a ter conhecimento, não os disponibilizando a quaisquer outras entidades, salvo autorização expressa do Cliente.

A Octal assume, igualmente, o compromisso de remover e destruir, no final do projecto, todo e qualquer tipo de registo (magnético ou em papel) relacionado com o projecto, que não venha a ser necessário para projectos consequentes e que o Cliente considere como de acesso privilegiado.

Igualmente o Cliente deverá garantir que não utilizará em proveito de terceiras entidades o “know-how” e as metodologias de trabalho específicas adoptadas neste projecto pela Octal e seus parceiros.

Termo de propriedade

A proposta da Octal é realizada no âmbito de uma prestação de serviços e desta forma, o produto final deste projecto é propriedade do Cliente.

Termo de responsabilidade

A Octal assume a responsabilidade pela execução dos projectos que lhe foram atribuídos no âmbito da prestação de serviços profissionais descritos neste documento e no enquadramento das tarefas dependentes de colaboradores seus. No entanto, na medida em que somos um grupo de consultoria que presta serviços no interesse do cliente, o limite máximo da responsabilidade que poderemos assumir nunca poderá exceder o valor correspondente ao preço total da prestação de serviços.

Validade da proposta

A presente proposta é válida pelo prazo mínimo exigido no Caderno de Encargos.

Condições da proposta

Condições gerais

Garantia

É assegurada a garantia nos termos das peças do procedimento.

Autorização para uso como referência

A Octal poderá, nos exatos termos e condições e para os efeitos restritos previstos nos parágrafos seguintes:

- Fazer referência pública ou listar o nome do Cliente e/ou descrever em termos gerais os Serviços prestados, para demonstração da sua experiência profissional e do seu volume de negócios em determinada área;
- Utilizar o nome do Cliente e o Projeto em causa como sua referência em propostas, apresentações e material de marketing que venha a elaborar.

Não obstante, a Octal compromete-se a não usar, em qualquer caso, referências ao Cliente quando as mesmas não sejam admitidas nos termos da lei [e/ ou do Caderno de Encargos], bem como a não usar tais referências, em qualquer caso, em afirmações que possam ser lesivas do seu bom nome, ou que possam, por alguma forma, ser consideradas falsas, incorretas, de acesso reservado ou confidenciais.