

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE PABX HOSTEADO

Pelo presente instrumento particular, **RCOM EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS PARA TELECOMUNICACOES LTDA EPP**, com sede a Rua José Henrique Lagden, n 85 – Jardim Armênia, cidade de Mogi das Cruzes, estado de São Paulo, CEP 08780-650, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 03.920.323/0001-91, doravante designado **RCOM**, neste ato representado por seu representante legal e, de outro lado, a **CONTRATANTE**, devidamente qualificada no Formulário de Solicitação de Serviço de Pabx Hosteado, doravante simplesmente denominada **CONTRATANTE** isoladamente denominada como “Parte” e, em conjunto, como “Partes”, têm certo e ajustado o que segue:

### **CLÁUSULA 1 - OBJETO**

1.1 O presente contrato (doravante, o “Contrato”) tem como objeto a prestação de serviço de sistema de comunicação que gerencia a distribuição de voz, baseado no protocolo de VOZ sobre IP (VOIP), através de protocolo SIP.

1.1.1 Para tanto, se faz necessário a utilização de licenças e/ou equipamentos que estão especificados no Formulário de Solicitação de Serviço de Pabx Hosteado (doravante, a “Solicitação”) e a descrição técnica do serviço esta elencada no Anexo I – Descritivo Técnico (doravante, “Anexo I”), bem como, se houver, na correspondente proposta de prestação de serviço (doravante, “Proposta”).

1.2 A Solicitação, o Anexo I e, se houver a Proposta, integram o presente instrumento como se suas cláusulas neste estivessem escritas. Caso haja algum conflito entre as disposições contidas no presente Contrato, no Anexo I e na Proposta, prevalecerão, para efeitos de hierarquia de aplicação, as disposições dos seguintes documentos: o presente Contrato, o Anexo e a Proposta.

1.3 Eventuais alterações nas características dos serviços, após a assinatura do presente instrumento, poderão ser solicitadas pela **CONTRATANTE**, estando a mesma ciente de que tais alterações poderão implicar em alteração dos valores devidos à **RCOM** em decorrência da prestação dos Serviços, não alterando as condições comerciais dos serviços já ativados.

## CLÁUSULA 2 - DO PRAZO

2.1 O presente Contrato entrará em vigor na data de assinatura da Solicitação e vigorará pelo prazo nela previsto.

2.1.1 Poderá o **CONTRATANTE** dar o aceite de forma eletrônica, onde declarará sua concordância com as cláusulas do presente instrumento e seus Anexos, devendo este comprovar a sua capacidade de representar a empresa através de documentação societária.

2.2 Este **CONTRATO** será prorrogado automaticamente, por iguais e sucessivos períodos, salvo manifestação em contrário de qualquer uma das partes com 30 (trinta) dias de antecedência.

## CLÁUSULA 3 - DO PAGAMENTO

3.1 Pela prestação dos serviços objeto do presente Contrato, a **CONTRATANTE** deverá pagar à **RCOM** os valores especificados na Solicitação ou na Proposta, os quais serão devidos a partir da ativação dos serviços e serão cobrados através do correspondente documento fiscal-fatura e/ou mediante a apresentação do documento competente (“Documentos de Cobrança”).

3.1.1 Todos os tributos incidentes sobre os serviços ora contratados já estão inclusos nos valores. Serão automaticamente acrescidos aos valores cobrados pela prestação dos Serviços os valores relativos à criação de qualquer tributo que venha a incidir sobre os serviços objeto deste **CONTRATO**, ou alteração das alíquotas dos tributos atualmente incidentes.

3.2 O não pagamento, pela **CONTRATANTE**, dos valores devidos à **RCOM** nos termos das Cláusulas 3.1, na respectiva data de vencimento, acarretará a cobrança de multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total devido e juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, tudo incidente sobre o valor vencido e não pago, corrigido monetariamente na menor periodicidade permitida em lei de acordo com a variação percentual acumulada do índice IPCA, tomando-se como índice-base o divulgado no mês anterior ao do vencimento da mensalidade e como índice-reajuste o divulgado no mês anterior ao da efetiva purgação da mora, ou no caso de sua extinção, por outro índice que vier a substituí-lo, e na inexistência deste, por outro índice a ser estabelecido pelas **PARTES**.

3.3 Sem prejuízo do disposto na cláusula 3.2 acima, o não pagamento dos valores devidos após 05 (cinco) dias da data de seu vencimento dará ensejo a elaboração de notificação pela

3.4 **RCOM**, comunicando o fato e estabelecendo prazo para que a contratante realize os pagamentos pendentes dentro do prazo estabelecido na notificação ensejará a rescisão do **CONTRATO**.

3.3.1 Após 15 (quinze) dias de atraso no pagamento dos serviços contratados, poderá a **RCOM** suspender parcialmente a prestação dos serviços contratados.

3.3.2 Após 30 (trinta) dias de atraso no pagamento dos serviços contratados, a **RCOM** reserva-se no direito de proceder ao cancelamento automático do **CONTRATO**. Nesse caso, a **CONTRATANTE** ficará obrigada a quitar os valores em atraso, bem como efetuar pagamento de multa por rescisão antecipada, de acordo com o previsto neste instrumento.

3.3.3 Em ocorrendo o cancelamento automático do Contrato, a **CONTRATANTE** declara estar ciente de que todos os dados constantes de seus servidores serão perdidos, não havendo forma de recuperação de tais dados, mesmo no caso de quitação de débito e eventual reativação do Contrato.

3.4 Os valores relativos a este **CONTRATO** serão reajustados anualmente, a contar da data da assinatura do presente instrumento, pela variação percentual acumulada do índice IPCA apurada nos 12 (doze) meses anteriores à data do reajuste, ou no caso de sua extinção, por outro índice oficial que vier a substituí-lo, e na inexistência deste, por outro índice a ser estabelecido de comum acordo entre as **PARTES**, sempre na menor periodicidade permitida em lei.

#### **CLÁUSULA 4 - OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

4.1 Sem prejuízo das demais obrigações assumidas nos termos deste **CONTRATO**, a **CONTRATANTE** se obriga a:

- a) pagar à **RCOM**, na respectiva data de vencimento, o valor mensal, nos termos estabelecidos na Solicitação ou Proposta;
- b) informar à **RCOM**, assim que detectada, qualquer ocorrência que possa comprometer a prestação do serviço;
- c) prover e manter todas as condições necessárias para assegurar a integridade e funcionamento dos equipamentos e/ou infraestrutura utilizados pela **RCOM** na prestação dos serviços e que por ventura estejam instalados em suas dependências;
- d) permitir o livre acesso de funcionários da **RCOM** e/ou seus subcontratados, desde que

devidamente identificados, no local dos equipamentos, para manutenção e/ou prestação de serviço;

e) compromete-se a não efetuar ou permitir que terceiros façam qualquer intervenção, inclusive reparos, manutenções e programações nos equipamentos de propriedade ou sob responsabilidade da **RCOM**, bem como a infraestruturas sob o gerenciamento da **RCOM**, sem a expressa autorização desta;

4.2 Deverá a **CONTRATANTE**, ainda, contratar de terceiros os serviços de internet e de telefonia, para o funcionamento regular dos serviços objetos deste contrato.

4.2.1 Para suportar o serviço, a **CONTRATANTE** deverá dispor de acesso à rede de internet com capacidade mínima de upload e download de 80Kbps para Softphone e 40Kbps para Atas e Gateways por chamada, multiplicado pelo número de chamadas de voz simultâneas.

4.2.2 Na utilização de computador, exigível a configuração mínima de um PentiumIII - 1,3GHz – 128MB de RAM – 30MB de HD – placa de som full duplex de 16 bits – sistema operacional Windows XP ou superior. Em smartphone, exigível Android 2.2 ou superior, IOS ou Windows Mobile

4.3 Caso o link de internet da **CONTRATANTE** apresente oscilação ou fique inoperante, os serviços contratados deixarão de funcionar, ressalvado o disposto no item abaixo.

4.3.1 Caberá ao **CONTRATANTE** contratar redundância da rede para efetuar as ligações saíntes e entrantes utilizando o sistema de telefonia convencional. Neste caso, todas as ligações saíntes efetuadas passarão a ser realizadas através da telefonia convencional, fixa (STFC) e/ou móvel (SMP), portanto sem a utilização da tecnologia VoIP, sendo que todos os gastos são de exclusiva responsabilidade da **CONTRATANTE**.

4.4 A **CONTRATANTE** reconhece que as funcionalidades do serviço ora contratado, dependem do bom funcionamento da rede de internet e dos diferentes dispositivos usados para acessar o serviço, não podendo esses, serem garantidos pela **RCOM**, ficando esta eximida de quaisquer responsabilidades e/ou dano que venham a ocorrer.

4.5 A **CONTRATANTE** será a única e exclusiva responsável pelo uso indevido e/ou ilegal dos equipamentos e/ou serviços disponibilizados pela **RCOM**.

## CLÁUSULA 5 - OBRIGAÇÕES DA RCOM

5.1. Sem prejuízo das demais obrigações assumidas nos termos deste **CONTRATO**, a **RCOM** se obriga a:

- a) prestar as informações solicitadas pela **CONTRATANTE** sobre os serviços a ela disponibilizados;
- b) manter, durante toda a execução do presente contrato, todas as condições de qualificação e habilitação técnicas exigidas para a contratação;
- c) responder, exclusivamente, pelo vínculo trabalhista e/ou previdenciário por parte dos seus funcionários e eventuais terceiros disponibilizados para a prestação dos serviços;
- d) responder pelos danos materiais diretos comprovadamente provocados por seus empregados ou prepostos sob suas ordens, nas instalações da **CONTRATANTE**, ressarcindo-a pelos valores diretamente necessários à recuperação dos mesmos, desde que devidamente comprovados;
- e) Prestar suporte técnico nos limites do que foi contratado.

## CLÁUSULA 6 – DA LOCAÇÃO E/OU VENDA DE EQUIPAMENTOS

6.1 Para que os serviços objetos desse **CONTRATO** sejam prestados é necessária existência de equipamentos de telefonia IP.

6.2 Caso a **CONTRATANTE** não disponha dos equipamentos necessários, conforme indicados no item 6.1 acima, tais equipamentos poderão ser locados e/ou vendidos pela a **RCOM**, desde que haja opção registrada na Solicitação e/ou Proposta, nestas também, estarão expostos os respectivos valores e prazo de entrega.

6.2.1 Caso haja atraso no prazo previsto para a entrega dos bens adquiridos, por período superior a 60 (Sessenta) dias, fica facultado à **CONTRATANTE** a rescindir o presente contrato de pleno direito, sem qualquer ônus para as partes.

6.3 Os bens locados, descritos na Solicitação, somente poderão ser utilizados para os serviços objeto deste **CONTRATO** e a **CONTRATANTE** não poderá efetuar qualquer alteração sem prévia anuência da **RCOM**.

6.3.1 A **CONTRATANTE** obrigar-se, quando da extinção do presente **CONTRATO**, a restituir os bens locados no mesmo estado em que recebeu, salvo desgaste pelo uso, sob pena de ressarcimento pelo valor atualizado dos bens locados, independente de atualização de culpa.

6.3.2 A **CONTRATANTE** responsabilizar-se pela guarda e conservação dos equipamentos, mantendo-se como depositária destes, nos termos da legislação civil vigente, obrigando-se, em caso de perda, extravio, dano ou destruição, ainda que parcial, mesmo sendo ocasionado por caso fortuito e força maior, a ressarcir a **RCOM** pelos valores de mercado dos mesmos vigentes, em caso de não existir mais o equipamento deverá ser ressarcido pelo similar.

6.3.3 Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos que venham, direta ou indiretamente, a ser causados por seus empregados, representantes ou contratados, aos bens locados da **RCOM**, nos termos das condições da cláusula anterior.

6.3.4 A **CONTRATANTE** se obriga a dispender todos os esforços no sentido de impedir que quaisquer constrições judiciais ou extrajudiciais recaiam sobre os bens locados. Caso isso ocorra, a **CONTRATANTE** deverá cientificar, imediatamente, a **RCOM** sobre tal fato, bem como arcará com as respectivas despesas, inclusive honorários advocatícios, na defesa do direito de propriedade da **RCOM** sobre os bens locados.

## CLÁUSULA 7 – DA INSTALAÇÃO

7.1 A contratação deste regulamento implica em análise de viabilidade técnica por parte da **RCOM** para prover os serviços contratados pelo **CONTRATANTE**, no local indicado.

7.1.1 Esta contratação encontra-se necessariamente vinculada à viabilidade de instalação dos equipamentos e serviços relacionados no **ANEXO I**.

7.1.1.1 Constatada a inviabilidade da instalação pela **RCOM**, este contrato será cancelado, sem ônus para ao **CONTRATANTE**, salvo quando este der causa.

7.2 A **RCOM** efetuará a instalação dos equipamentos e/ou das licenças diretamente ou por seu Revendedor Autorizado, respondendo igualmente e efetivamente pela qualidade dos serviços e responsabilizando-se por eventuais danos causados à **CONTRATANTE** e ou terceiros, desde que devidamente comprovado.

7.3 Os valores e endereço de instalação estarão descritos na Solicitação e/ou Proposta.

7.3 Finda a instalação e estando dos equipamentos e/ou licenças comprovadamente prontos para o uso a que se destinam, será assinado “termo de aceite”, a partir do qual passará a ser devido os valores ora contratado.

7.4 Decorridos 30 (trinta) dias após a entrega dos bens locados sem que tenham sido definitivamente instalados por motivos alheios à vontade da **RCOM**, considerar-se-á rescindido este contrato, aplicando-se em favor da **CONTRATANTE** a indenização na forma prevista no 9.4.

7.5 A **CONTRATANTE** não poderá mudar os bens locados do endereço de instalação sem prévia e expressa concordância da **RCOM** sob pena de infração contratual passível de rescisão de pleno direito.

## CLÁUSULA 8 – DA MANUTENÇÃO

8.1 A **RCOM** garante **assistência técnica dos bens locados** com o objetivo de garantir o seu adequado funcionamento, com a devida reposição de peças, quando houver necessidade.

8.1.1 Não faz parte dos valores cobrados mensalmente: desinstalação/instalação por mudança de endereço ou local, rede de ramais (infra), reparo/troca de peças que sejam causados por mal uso ou uso indevido.

8.1.1.1 A rede ramais (infra) e os reparos/trocas mencionado na cláusula acima, serão cobrados da **CONTRATANTE** mediante envio de orçamento.

8.2 O serviço de assistência técnica estará disponível na modalidade 5x8 (das 8:00 até às 18:00h de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriado), através do nº **(11) 4723-9300**. Nos demais dias e períodos, em caráter de exceção, poderá ser acionado através do nº (11) 9.9666-9064 e e-mail [suporte@rcomtelecom.com.br](mailto:suporte@rcomtelecom.com.br), não incorrendo no SLA exposto abaixo.

8.3 O serviço de manutenção corretiva ocorrerá no **SLA** abaixo descrito, a contar da data da abertura da chamada registrada no suporte técnico.

- a) até 04 horas (serviço completamente indisponível)
- b) até 16 horas (serviço operando parcialmente)
- c) até 24 horas (serviço operando com degradação de qualidade)
- d) até 36 horas (problemas que não impactam no funcionamento dos serviços)

8.3.1 O descumprimento do SLA acima disposto ensejará a **RCOM** a obrigação de desconto no montante de 10% (dez por cento) sobre o valor da mensalidade do bem locado na próxima fatura.

8.4 Caso a **CONTRATANTE** venha adquirir os equipamentos da **RCOM** ou já os possua, poderá optar pela manutenção destes nos moldes acima descritos. Para tanto, deverá sinalizar através da Solicitação e/ou Proposta, cujo valores lá estarão estabelecidos.

8.5 Para **manutenção da licença** deverá a **CONTRATANTE** contatar a **RCOM**, nos moldes do item 8.2, 8.3 e 8.3.1, em caso de eventuais problemas ou sempre que entender necessário.

8.5.1 As manutenções e/ou solução(ões) de problema(s) detectado(s) no serviço poderão ocorrer de maneira remota ou presencial, cabendo exclusivamente aos técnicos da **RCOM** esta decisão.

8.5.2 A assistência técnica remota será realizada por chamada avulsa, via telefone ou e-mail, compreendendo suporte ao usuário na utilização dos serviços, garantindo a perfeita e correta utilização de todos os recursos existentes.

8.6 Poderá a **RCOM** periodicamente acessar remotamente os sistemas informáticos e telemáticos da **CONTRATANTE** para efetuar Manutenção Preventiva, constituindo de rotinas de testes e verificações dos serviços contratados, com diagnósticos e reconfigurações das facilidades existentes no sistema.

8.6.1 As manutenções preventivas serão previamente comunicadas e agendadas com a **CONTRATANTE**.

## CLÁUSULA 9 DA RESCISÃO

9.1 O presente **CONTRATO** estará rescindido de pleno direito independente de comunicação em razão de pedido de falência ou recuperação judicial e/ou extrajudicial, como também insolvência financeira e/ou liquidação judicial ou extrajudicial de qualquer das **PARTES**, no momento da ocorrência de qualquer destes eventos.

9.2 No caso de atraso no pagamento de quaisquer valores devidos pela **CONTRATANTE** à **RCOM**, conforme estabelecido na cláusula 3.3.2, a **RCOM** poderá considerar o presente **CONTRATO** rescindido de pleno direito.

9.3 Em caso de rescisão total ou parcial por culpa da **CONTRATANTE** será devida pela **CONTRATANTE** a multa equivalente a 30% (trinta por cento) a ser aplicada sobre o valor total das parcelas vincendas do valor vigente a época da rescisão.

9.3.1 Considerando que, os preços dos serviços foram calculados de acordo com a quantidade contratada, a **RCOM**, diante da redução, poderá rever os preços e condições comerciais estipuladas.

9.4 Em caso de rescisão deste contrato, antes da entrega dos equipamentos, por culpa da **CONTRATANTE**, será devida pela **CONTRATANTE**, multa equivalente a 50% (cinquenta por cento) do total dos valores dos equipamentos contratados.

9.5 Em caso de rescisão total ou parcial de licenças a **CONTRATANTE** poderá a fazer a qualquer tempo livre de qualquer ônus.

9.6 Constitui ainda, rescisão imediata do presente contrato, independentemente de quaisquer formalidades judicial ou extrajudicial, aplicando-se o disposto nos itens 9.3 a 9.4:

a) se houver empecilhos, por parte da **CONTRATANTE**, no procedimento de instalação dos equipamentos por mais de 60 (sessenta) dias a contar da data da entrega, por quaisquer meios



- ou motivos;
- b) o uso indevido dos equipamentos;
- c) a alteração do local dos equipamentos instalados sem prévia e expressa concordância da **RCOM**;
- d) adicionar, alterar, ampliar, mudar, reparar os equipamentos locados sem prévia e expressa concordância da **RCOM**.

## CLÁUSULA 10 - DA LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

10.1 A **RCOM** não será responsável por quaisquer falhas no sistema quando decorrentes de força maior ou caso fortuito, de quedas no fornecimento de energia elétrica e da rede de internet, de danos causados por chuvas de granizo e/ou quaisquer outras interferências atmosféricas e da utilização inadequada dos serviços e/ou equipamentos pela **CONTRATANTE** ou de quaisquer outras causas fora de seu controle.

10.2 A **CONTRATANTE** garante e aceita, sem restrições ou reservas, que a **RCOM** será eximida de responsabilidade pelos atos, danos e prejuízos ocasionados a terceiros em decorrência da utilização indevida, pela **CONTRATANTE**, dos serviços objeto do presente **CONTRATO**, entendendo-se como indevida, além daquelas previstas no presente **CONTRATO** e na lei.

10.3 Nenhuma das **PARTES** responderão por insucessos comerciais, danos emergentes ou lucros cessantes da outra **PARTE** em decorrência da imperfeita execução do presente **CONTRATO**.

10.3.1 Sem prejuízo do disposto acima, a responsabilidade das **PARTES** decorrente do descumprimento de quaisquer obrigações previstas no presente **CONTRATO** será limitada, para efeitos de apuração de indenização, às perdas diretas havidas pela parte prejudicada, não ultrapassando dito valor, em qualquer hipótese, o montante equivalente ao valor da última mensalidade vigente, multiplicada pelo número de meses de vigência contratual

## CLÁUSULA 11 - CONDIÇÕES GERAIS

11.1 Os prazos e obrigações previstos neste **CONTRATO** vencerão sempre de pleno direito, independentemente de qualquer espécie de interpelação ou notificação.

11.2 Todos os comunicados, avisos e/ou notificações relacionados a este **CONTRATO** deverão ser efetuados por escrito e entregues por meio de carta com protocolo ou registrada, em mãos,

por telegrama ou fac-símile nos endereços indicados no preâmbulo deste **CONTRATO**.

11.3 O presente **CONTRATO** obriga as **PARTES**, seus herdeiros e sucessores, a qualquer título, e não poderá ser transferido a terceiros, no todo ou em parte, sem prévia e expressa anuência das **PARTES**.

11.3.1 A restrição prevista na acima não se aplica a cessões decorrentes de reorganizações societárias da **RCOM** ou a empresas afiliadas, coligadas, controladas ou controladoras.

11.4 Qualquer tolerância das **PARTES** em relação ao estrito cumprimento das cláusulas e condições avençadas será apenas interpretada como tal, não se constituindo em hipótese alguma em novação.

11.5 Caso qualquer das cláusulas ou condições previstas neste contrato venha a se tornar ineficaz ou inexecutável, tal fato não afetará a eficácia ou exequibilidade das demais, que deverão ser cumpridas com fidelidade ao aqui disposto.

11.6 O presente **CONTRATO** substitui e anula todos e quaisquer acordos firmados anteriormente entre as **PARTES** com relação ao objeto do mesmo, sejam eles escritos ou verbais.

11.7 O não cumprimento de qualquer obrigação prevista neste contrato, por uma das partes, facultará à parte inocente a rescisão do contrato, após 30 (trinta) dias da notificação do fato, mediante carta registrada ou protocolada enviada à parte faltosa.

11.8 A **RCOM** se obriga a instalar equipamentos adquiridos em consonância com a legislação vigente, bem como homologados pela ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações

11.9 A **CONTRATANTE** se responsabiliza a restituir a **RCOM**, nos casos de perdas e danos oriundos de incêndio, extravio, furto e roubo nos equipamentos locados.

11.10 O presente **CONTRATO**, após a sua assinatura e devolução, será objeto de análise de crédito e só passará a vigorar após tal aprovação. Caso não haja aprovação, a **CONTRATANTE** será informada e o presente instrumento estará rescindido, sem nenhum ônus para as **PARTES**.

## **CLÁUSULA 12 – CONFIDENCIALIDADE**

12.1 Toda informação, que venha a ser, a partir desta data, fornecida por uma **PARTE**, a Reveladora à outra **PARTE**, a Receptora, será tratada como sigilosa. O termo “informação”

abrangerá toda informação escrita, verbal ou de outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a know-how, técnicas, designs, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, e outras informações técnicas, financeiras ou comerciais.

12.2 Pelo prazo de 5 (anos) anos a partir da revelação, a Receptora deverá preservar a obrigação de sigilo.

12.3 Toda informação será considerada pertencente à Reveladora, e a Receptora devolverá toda informação recebida de forma tangível à Reveladora ou destruirá toda informação por ocasião da rescisão ou término deste **CONTRATO**. A Receptora não usará qualquer informação pertencente à Reveladora para qualquer fim, sem o expreso consentimento escrito da Reveladora.

### CLÁUSULA 13 - DO FORO

13.1 As **PARTES** elegem, como único e competente para dirimir eventuais dúvidas ou controvérsias oriundas do presente **CONTRATO**, o Foro da Comarca da cidade de Mogi das Cruzes, Estado de São Paulo, em detrimento de qualquer outro por mais privilegiado que seja ou venha a ser.

Mogi das Cruzes, 01 de Junho de 2019.

---

**RCOM EQUIPAMENTOS E SERVIÇOS PARA TELECOMUNICACOES LTDA EPP**

Testemunha

Testemunha

---

Nome:

RG:

---

Nome:

RG:

## ANEXO I – DESCRIÇÃO TÉCNICA DO SERVIÇO PABX HOSTEADO

### 1. DESCRIÇÃO

Voz sobre IP, também conhecida como VoIP (Voice Over Internet Protocol), telefonia IP ou telefonia Internet, é um conjunto de tecnologias, largamente utilizadas em redes IP, Internet ou Intranet, com o objetivo de realizar comunicação de voz.

Os sistemas VoIP empregam protocolos de controle, geralmente chamados protocolos VoIP, para o provimento do transporte dos sinais de voz em uma rede IP.

Os principais benefícios da utilização do VoIP são: a redução do custo operacional devido ao uso de uma única rede para transportar dados e voz, e a flexibilidade, pois facilita tarefas e provê serviços não suportados pelo sistema de telefonia convencional.

Para o uso do VoIP é necessária a existência de uma rede de telecomunicações, móvel ou fixa, e rede de internet, que dê suporte a esse conjunto de tecnologias, conforme demonstra a figura abaixo.



## 2. FUNCIONAMENTO

O procedimento consiste em digitalizar a voz em pacotes de dados para que trafegue pela rede IP e converter em voz novamente em seu destino.

O utilizador retira do gancho, o Ramal do PABX HOSTEADO e nesse momento é emitido um sinal para a aplicação sinalizadora do roteador de "telefone fora do gancho". A parte de aplicação emite um sinal de discagem. O utilizador digita o número de destino, cujos dígitos são acumulados e armazenados pela aplicação da sessão. Os gateways comparam os dígitos acumulados com os números programados; quando há uma coincidência ele mapeia o endereço discado com o IP do gateway de destino. A aplicação de sessão roda o protocolo de sessão sobre o IP, para estabelecer um canal de transmissão e recepção para cada direção através da rede IP. Se a ligação estiver sendo realizada por um PABX, o gateway troca a sinalização analógica digital com o PABX, informando o estado da ligação. Se o número de destino atender a ligação, é estabelecido um fluxo RTP sobre UDP entre o gateway de origem e destino, tornando a conversação possível. Quando qualquer das extremidades da chamada desligar, a sessão é encerrada.

## 3. PROTOCOLO

O protocolo utilizado para a prestação do serviço do presente instrumento é o SIP.

## 4. REQUISITOS MÍNIMOS PARA O FUNCIONAMENTO

O **CONTRATANTE** deverá contratar de terceiros os serviços de internet e de telefonia. Sendo à rede de internet com redundância e capacidade mínima de upload e download de **80Kbps** para Softphone e **40Kbps** para ATAs e Gateways por chamada, multiplicado pelo número de chamadas de voz simultâneas.

Na utilização de computador, exigível a configuração mínima de um PentiumIII - 1,3GHz – 128MB de RAM – 30MB de HD – placa de som full duplex de 16 bits – sistema operacional Windows XP ou superior. Em smartphone, exigível Android 2.2 ou superior, IOS ou Windows Mobile.

A utilização independe do uso de aparelhos telefônicos convencionais, podendo operar com recursos de áudio de um desktop, notebook, tablet ou smartphone, utilizando de um software podendo ser gratuito ou pago de acordo com a indicação da **RCOM**, no qual chamamos de SOFTPHONE. Dependendo da necessidade podemos utilizar de GATEWAY de VOZ, que transforma o sinal VOIP em telefonia analógica convencional, mantendo toda infraestrutura

analógica atual do cliente e todas as funcionalidades do PABX HOSTEADO.

Em havendo **queda ou falhas dos serviços** acima descritos, prestados por terceiros, o sistema VoIP não funcionará, eximindo-se qualquer responsabilidade da **RCOM**.

## 5. FACILIDADES

### **Pacote BÁSICO**

Realizadas através do teclado no próprio aparelho:

- ✓ Atendimento digital com menus e sub menus;
- ✓ Busca automática; (permite que seus clientes liguem e não dê ocupado, dentro de uma quantidade de Ramais Contratados)
- ✓ Código de conta; (possibilidade de efetuar chamadas somente com senha)
- ✓ Correio de fax - manual (apenas para receber) - com recepção na caixa de e-mail;
- ✓ Correio de voz (gravação da saudação pelo próprio usuário) - com recepção na caixa de e-mail;
- ✓ Desvio de Chamada (sempre, não atende, externo, caixa postal);
- ✓ Grupo de captura; (captura de ramal através de um único código)
- ✓ Identificação de chamada;
- ✓ Música de espera personalizada (gravação em estúdio, cobrança a parte);
- ✓ Não perturbe; (habilita/desabilita seu ramal para que não receba chamadas)
- ✓ Programação da categoria de ramal - alteração dentro do contrato (somente pela RCOM);
- ✓ Ramal Virtual (programação para trazer as configurações do ramal fixo para o softphone por exemplo);
- ✓ Sala de conferência individual; (permite transferir para uma áudio conferência sem limite de usuários)
- ✓ SMTP (para envio de e-mail de correio de voz e correio de fax).

### **Pacote TOP**

As anteriores listadas mais as abaixo descritas, todas realizadas através de qualquer browser:

- ✓ Agenda; (permite criar agenda de compromissos, que o ramal o avisará na tela)
- ✓ Cadeado eletrônico; (bloqueia/libera seu ramal para quando não estiver na sala)
- ✓ Callback; (o ramal identifica seu telefone, desliga e retorna a ligação)
- ✓ Chat; (permite comunicação interna via teclado)
- ✓ Correio de fax (na tela); (através de uma central interna de fax, permite enviar e receber fax)
- ✓ Correio de voz (na tela); (permite gerenciar as chamadas deixadas no correio de voz através do computador)
- ✓ Despertador; (permite programar um horário para tocar o telefone)
- ✓ Desvio de Chamada (sempre, não atende, externo, caixa postal);

- ✓ Gravação de chamadas manual;
- ✓ Lista de contatos; (possibilidade com apenas um clique, já chamar o contato registrado)
- ✓ Não perturbe; (habilita/desabilita seu ramal para que não receba chamadas)
- ✓ Sala de conferência coletiva; (áudio conferência sem limite de usuários)
- ✓ Trust (black list e white list). (permite bloquear / liberar números específicos)

#### **OPCIONAIS**

- Gravação Automática
- Monitoramento
- Mesa Telefonista
- Call Center, Agente e Discadora Automática, através de projeto especial.

#### **6. DISPOSIÇÕES GERAIS**

Poderão as ligações saintes, principalmente as que utilizarem a tecnologia VoIP, no Servidor IP, serem identificadas como número restrito, número bloqueado ou números aleatórios, não se responsabilizando a **RCOM** pela correta identificação numérica do código de acesso.

A cobrança das ligações efetuadas serão tarifadas e cobradas diretamente pela Operadora contratada pelo **CONTRATANTE**.

A utilização da tecnologia VoIP, não garantem o correto funcionamento do uso do aparelho de Fax símile, máquinas de cartão de crédito, alarmes, dentre outros, para o correto funcionamento dos equipamentos, utilizar serviço de telefonia convencional.

Cabe a **RCOM** manter o **Ramal Hosteado** disponível para utilização por pelo menos **99% (noventa e nove por cento)** do tempo a cada mês, excluindo-se desse SLA a queda ou falhas oriundas da rede contratada pelo **CONTRATANTE**.