



São Paulo / SP, 10 de Junho de 2.021.

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA PARCIAL

Atestamos para os devidos fins que a empresa BETTA SOLUCOES DE ATENDIMENTO LTDA., inscrita no CNPJ n.º 64.729.775/0001-85 vem fornecendo à **JAMEF TRANSPORTES EIRELLI**, CNPJ n.º **20.147.617/0022-76**, sediada à **Rua Miguel Mentem, n.º 500, Bairro Vila Guilherme, São Paulo / SP, CEP.: 02050-010**, através do Contrato de Locação BTA n.º 8152, firmado em 15/Abr/2019, Locação de Solução Avaya com upgrade, URA e sobrevivência nos sites da JAMEF, incluindo instalação e serviços de suporte e assistência técnica / manutenção, pelo período de 60 (sessenta) meses.

Conforme segue:

Escopo e Arquitetura do Projeto Avaya

Solução PABX e CALL CENTER AVAYA, com licenciamento foundation Edition e Analog para os ramais analógicos e IPs, aplicações Avaya de Communication Manager (PABX), Session Manager (SIP), Device Services, System Manager, AES (CTI), WFO-ACR, WEBLM, SAL e CMS, 26 sites remotos.

Resumo das especificações do projeto e arquitetura:

Communication Manager 8 Virtualizado:

- 450 licenças de Upgrade de ramal – CM Foundation Edition
- 565 licenças de Upgrade de ramal analógico – CM Analog
- 326 licenças de Upgrade de Call Center Elite
- 014 servidores / placas LSP S8300E – os atuais S8300D instalados nos que possuem G450 serão substituídos por esses
- 09 módulos de expansão EM200 com placas LSP S8300E nos sites que atualmente possuem G430 – desta forma será possível inserir a placa de sobrevivência S8300E (LSP)



AES R8 Virtualizado:

- 01 instancia de AES para conexão CTI com o Gravador WFO – ACR
- 326 licenças novas de Tsapi Basic para se integrar cm a Barra CTI-Betta

Session Manager / System Manager 8 Virtualizado:

- 01 instancia da aplicação System Manager
- 02 instancias da aplicação Session Manager para conexão SIP com URA Cloud e outras aplicações SIP no ambiente

Call Management System (CMS) R18 Virtualizado:

- 326 licenças de Upgrade de Agentes
- 033 licenças de Upgrade de Supervisor
- 002 licenças de Upgrade de DAC
- 005 licenças de Upgrade de Conexões ODBC

Gravador WFO – Avaya Contact Recorder R15 Virtualizado:

- 326 licenças de Upgrade de canais de gravação de voz

Servidores Lenovo (VMware):

- 002 servidores novos de fabricante Lenovo para implantar o ambiente



Alterações realizadas:

Solução inicial	Location	Upgrade feito pela Betta
CM1_2_CMS/WFO/AES/SM1_2/SMGR/SAL/WEBLM/TARIFADOR/2xG450/2xServers VMware	BHZ	Upgrade das soluções em 2 novos servidores (Vmware)
01x G430 com SLS	AJU	Inserção de módulo de expansão EM200 e placa S8300E (LSP) ao G430 existente
01x G430 com SLS	BAR	Jamef utiliza estrutura SP / não há gateway
01x G430 com SLS	BAU	Site fechado. Devolução G430 existente
01x G430 com SLS	BSB	Inserção de módulo de expansão EM200 e placa S8300E (LSP) ao G430 existente
01x G430 com SLS	CXJ	Inserção de módulo de expansão EM200 e placa S8300E (LSP) ao G430 existente
01x G430 com SLS	FES	Inserção de módulo de expansão EM200 e placa S8300E (LSP) ao G430 existente
01x G430 com SLS	LDB	Inserção de módulo de expansão EM200 e placa S8300E (LSP) ao G430 existente
01x G430 com SLS	MCZ	Inserção de módulo de expansão EM200 e placa S8300E (LSP) ao G430 existente
01x G430 com SLS	DIV	Inserção de módulo de expansão EM200 e placa S8300E (LSP) ao G430 existente
01x G430 com SLS	SJP	Inserção de módulo de expansão EM200 e placa S8300E (LSP) ao G430 existente
01x G430 com SLS	UDI	Inserção de módulo de expansão EM200 e placa S8300E (LSP) ao G430 existente
01x G450 com LSP (S8300D)	VDC	Site fechado. Devolução G430 existente
01x G450 com LSP (S8300D)	CPQ	Substituição da placa LSP S8300D por S8300E (compatível com nova versão do CM)
01x G450 com LSP (S8300D)	CWB	Substituição da placa LSP S8300D por S8300E (compatível com nova versão do CM)
01x G450 com LSP (S8300D)	FLN	Substituição da placa LSP S8300D por S8300E (compatível com nova versão do CM)
01x G450 com LSP (S8300D)	POA	Substituição da placa LSP S8300D por S8300E (compatível com nova versão do CM)
01x G450 com LSP (S8300D)	RIO	Substituição da placa LSP S8300D por S8300E (compatível com nova versão do CM)
01x G450 com LSP (S8300D)	SÃO	Substituição da placa LSP S8300D por S8300E (compatível com nova versão do CM)
01x G450 com LSP (S8300D)	VIX	Substituição da placa LSP S8300D por S8300E (compatível com nova versão do CM)
01x G450 com LSP (S8300D)	BNU	Substituição da placa LSP S8300D por S8300E (compatível com nova versão do CM)
01x G450 com LSP (S8300D)	FOR	Substituição da placa LSP S8300D por S8300E (compatível com nova versão do CM)
01x G450 com LSP (S8300D)	GYN	Substituição da placa LSP S8300D por S8300E (compatível com nova versão do CM)
01x G450 com LSP (S8300D)	JOI	Substituição da placa LSP S8300D por S8300E (compatível com nova versão do CM)
01x G450 com LSP (S8300D)	RAO	Substituição da placa LSP S8300D por S8300E (compatível com nova versão do CM)
01x G450 com LSP (S8300D)	REC	Substituição da placa LSP S8300D por S8300E (compatível com nova versão do CM)
01x G450 com LSP (S8300D)	SSA	Substituição da placa LSP S8300D por S8300E (compatível com nova versão do CM)

Escopo dos Serviços de Implantação:

A equipe de instalação da BETTA atuou durante todo o processo de implementação da plataforma Avaya, desde o início das primeiras atividades de planejamento, até a conclusão das atividades de ativação das aplicações.

- Validação das licenças geradas pela Avaya;
- Validação do ambiente e dos Gabinetes instalados;



- Configuração dos servidores G8300E LSP fornecidos pela Betta para os 14 sites que possuíam G450;
- Configuração dos módulos de expansão EM200 e dos servidores S8300E LSP fornecidos pela Betta para os 09 sites que possuíam G430;
- Instalação física dos módulos de expansão e servidores LSP nos sites remotos;
- Acesso remoto aos Gateways remotos para configuração e ajustes;
- Instalação física dos servidores na Matriz;
- Habilitação das licenças nas aplicações;
- Configuração e ajustes iniciais das aplicações Avaya;
- Migração dos dados para a nova versão das aplicações;
- Integração e conexão do existente ambiente Avaya com a URA Cloud Betta;
- Testes de validação da integridade de hardware e software (executados no sentido de homologar a operacionalidade da plataforma);
- Documentação do ambiente implantado pela BETTA;

Solução Ofertada – URA em Cloud e sistemas de relatórios

A solução de URA em Cloud trabalha em conjunto ao ambiente de Call Center Avaya existente no Cliente, com o objetivo de modernizar e atualizar através e novas tecnologias a Operação de Call Center da Jamef.

Foram implantados soluções e serviços, conforme abaixo:

- URA – Solução nova de URA para realizar o pré atendimento das chamadas receptivas e integração com o Protheus;
- Barra CTI – Toolbar para as PAs, com recursos CTI através de interface dedicada. A Toolbar tem a funcionalidade de realizar o Pop-up no Protheus.
- WebReport – Plataforma de relatórios destinada a geração e consolidação de dados analíticos em dashboards e relatórios operacionais que pôde ser acoplada à URA.



Escopo da Solução

A BETTA utilizou-se dos seguintes recursos para atendimento ao Cliente:

1. URA BETTA-ALIVE

- **Desenvolvimento de fluxo de URA**
- **Integrações**
 - **WebService**
- **Vocalização**
- **Relatórios**
- **Anúncios**
- **Suporte Técnico ao script**

2. Barra CTI BETTA

3. ECH-B (External Call History – BETTA)

4. Plataforma WebReport

Escopo dos Serviços

- Levantamento e análise;
- Desenvolvimento e Gerenciamento de Projetos;
- Testes e Homologação;
- Ambiente e Plataforma;
- Virada Operacional;

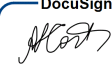


Local de Execução: **Diversas Localidades**

Prazo de Execução: 60 (sessenta) meses contados da assinatura do contrato

Aproveitamos a oportunidade para ATESTAR que o projeto vem sendo executado em plena satisfação, atendendo em sua totalidade às necessidades expostas inicialmente. Não havendo nada que desabone a empresa BETTA.

Atenciosamente

DocuSigned by:

1DFC0518BEE4473...

André Luiz Pereira David Costa
Gerente de TI – Infraestrutura & Telecom
Email: andreluiz@bhz.jamef.com.br
Fone: (31) 2102-8885
www.jamef.com.br