



São Paulo / SP, 23 de Julho de 2.021.

### **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

Atestamos para os devidos fins que a empresa BETTA SOLUCOES DE ATENDIMENTO LTDA., inscrita no CNPJ MATRIZ n.º 64.729.775/0001-85, forneceu à **CLARO S.A**, CNPJ n.º **40.432.544/0001-47**, sediada **Rua Verbo Divino, n.º 1356, 1.º andar, Chácara Santo Antônio – São Paulo / SP – CEP.: 04719-002**, através do Contrato de Prestação de Serviços, firmado em 01/Dez/2015, serviços de gestão e monitoramento dos equipamentos de PABX (centrais telefônicas) do fabricante Avaya.

Conforme segue:

#### **Escopo**

- 6000 Portas de URA Voice Portal;
- 4400 Ramais Administrativos;
- 13 Salas de VideoConferência Radvision Avaya;
- 6 Dacs das regionais e PABX Alcatel / Lucent de Lojas e regionais

#### **Serviços contemplados**

- (i) Acompanhar os principais indicadores dos Equipamentos, incluindo, sem se limitar, queda de chamadas, rechamadas, chamadas mudas, chamadas com áudio baixo ou ruim e taxa de ocupação das portas de URA;
- (ii) Criar e atualizar CMDB da área de Telecom Call Center;
- (iii) Elaborar check list diário, semanal e consolidado mensal para a base de histórico;
- (iv) Gerar FCA e laudo técnico para os incidentes envolvendo as plataformas Avaya;
- (v) Realizar trouble shooting de incidentes e suspeita de problemas, acompanhando as análises do CDR da URA's, rede da operadora, ECH dos Equipamentos, CACT, SPECTRUM, NETFLOW, WIRESHARK e não se limitando apenas a estes pontos e ferramentas de avaliação;
- (vi) Acompanhar a atuação da análise de network relacionada a conexão das plataformas das EPS'S entre si e entre as de propriedade ou subcontratadas pela CONTRATANTE;
- (vii) Planejar e suportar as ampliações de portas de URA e interligações dos troncos H323, SIP;
- (viii) Planejar, suportar e acompanhar o startup de novas EPS'S com plataformas de qualquer fabricante;
- (ix) Manter atualizados os controles já existentes da estrutura das EPS'S;
- (x) Acompanhar, suportar e gerir análise de problemas com Parceiros da CONTRATANTE no fornecimento de devices e ferramentas periféricas dos Equipamentos, tais como Discadores, Gravadores, Frontend, bilhetes UUI, CTI;



- (xi) Monitoramento dos serviços de software e hardware dos Equipamentos;
- (xii) Tratativas com operadoras de links de voz e dados que façam parte da estrutura de comunicação Avaya;
- (xiii) Suporte aos usuários dos Equipamentos;
- (xiv) Instalação de softwares relacionados a operação Avaya;
- (xv) Correções e alterações nas configurações dos sistemas parte da solução Avaya;
- (xvi) Backup e restauração de dados dos sistemas parte da solução Avaya;
- (xvii) Acompanhamento a terceiros em manutenções dos sistemas parte da estrutura de voz;
- (xviii) Monitoração de equipamentos de voz;
- (xix) Monitoração de equipamentos de rede - roteadores, switches e gateways;
- (xx) Monitoração de URA;
- (xxi) Monitoração de conexões entre rede Avaya e Siemens HP8K;
- (xxii) Monitoração de Servidores – CPU, discos, processos ativos e serviços;
- (xxiii) Monitoração de Aplicações - requests, usuários conectados, processos ativos, requests de I/O e serviços disponíveis.

Local de Execução: **Rua Verbo Divino, n.º 1356, 1.º andar, Chácara Santo Antônio – São Paulo / SP – CEP.: 04719-002 e demais Regionais**

Prazo de Execução: 12 (doze) meses contados da assinatura do contrato

Aproveitamos a oportunidade para ATESTAR que os serviços, foram sendo executados em plena satisfação, atendendo em sua totalidade às necessidades expostas inicialmente.

Não havendo nada que desabone a empresa BETTA.

Atenciosamente

**Assinatura:**

**Nome: Marco Aurelio da Silva Souza**

**Cargo: Gerente**

**Telefone para contato: 11 96377-1066**

**Email: [marco.souza@claro.com.br](mailto:marco.souza@claro.com.br)**

DocuSigned by:

*Marco Aurelio S Souza*

A44C5EFD8403428