



São Paulo/SP, 14 de Janeiro de 2.022.

### **ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA PARCIAL**

Atestamos para os devidos fins que a empresa BETTA SOLUCOES DE ATENDIMENTO LTDA., inscrita no CNPJ MATRIZ n.º 64.729.775/0001-85 e FILIAL n.º 64.729.775/0004-28, forneceu à **AXISMED – GESTÃO PREVENTIVA DE SAÚDE S.A**, CNPJ n.º 04.453.459/0001-00, sediada à Av. Nações Unidas, 13.797, Bloco II, 18º andar, São Paulo / SP, através do CONTRAT DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS firmado em 01Jan2020, o desenvolvimento e implantação da solução OmniChannel, bem como, a concessão das licenças de uso e integrações acordadas no escopo (“Serviços” ou “Solução”).

Conforme segue:

### **DETALHAMENTO DO OBJETO**

Sendo a configuração de cobrança variável conforme volume licenças contratadas, inicialmente compostas por:

- a) 05 Agentes Collab Advanced OmniChannel simultâneos (15 Agentes em 3 turnos)
- b) 05 Interface de front end customizado com campos indicados na RFP
- c) 02 Licenças de IVR Outbound (call-back)
- d) 01 Supervisores/Administradores simultâneos (3 Supervisores e Administradores em 3 turnos)
- e) 01 Quality Monitoring para supervisores
- f) 01 Wallboard

A majoração no número de licenças se dará de acordo com a solicitação formal da CONTRATANTE, e desde que esta aprove expressamente a Proposta Comercial apresentada pela CONTRATADA para tanto, mediante assinatura do respectivo Aditivo Contratual, que uma vez assinados e rubricados pelas Partes, passarão a integrar o presente Contrato na forma de Anexo.

Sendo o escopo de serviços de cobrança única referentes a implantação e ativação dos canais OmniChannel, compostas pelos seguintes grupos:

- a) Treinamento operação e administração remotos
- b) Instalação (SetUp Base) Contact Center Cloud



- c) Serviços profissionais de customizações e/ou desenvolvimentos com 01 relatório customizado, (validação do banco de horas a partir definições durante a reunião de kick off, com layout de relatórios)
- d) Serviços profissionais de customizações ou desenvolvimentos para fluxo de atendimento das interações com screen pop no front end junto a ficha do cliente (validação do banco de horas a partir definições durante a reunião de kick off, fluxo final e demais informações com ajustes em fase de projeto)
- e) Serviços profissionais de customizações ou desenvolvimentos de integração plataforma Collab e infoBIP com WhatsApp e SMS para tratativa do retorno das interações no front (validação do banco de horas a partir definições acordadas durante a reunião de kick off demais informações com ajustes em fase de projeto)
- f) Serviços profissionais de customizações ou desenvolvimentos de integração (WebServices) para utilização de BOTs Collab à interface APP Mobile (validação do banco de horas a partir definições acordadas durante a reunião de kick off demais informações com ajustes em fase de projeto)
- g) Serviços profissionais de customizações ou desenvolvimentos para primeiro fluxo de BOT e treinamento em curadoria da equipe AxisMed (validação do banco de horas a partir definições acordadas durante a reunião de kick off demais informações com ajustes em fase de projeto)
- h) Serviços profissionais de customizações ou desenvolvimentos de consumo de duas APIs para integração com Praxis indexando campos do front end (validação do banco de horas a partir definições acordadas durante a reunião de kick off demais informações com ajustes em fase de projeto)
- i) Serviços profissionais de customizações ou desenvolvimentos para criação do front end conforme documentação anexa com até 3 regras de negócio aplicadas . Sendo que os relatórios de negócio serão tratados via praxis (por campos mapeados e indexados com APIS da Axismed). Validação do banco de horas a partir definições acordadas durante a reunião de kick off demais informações com ajustes em fase de projeto)

Todas as atualizações das licenças supramencionadas estão compreendidas no valor mensal e serão vem sendo realizadas pela CONTRATADA, bem como, será feita durante todo o período contratual, independente da periodicidade apresentada pelo fabricante.

Incluso no objeto, integrações entre as licenças/soluções contratadas e a Plataforma Epraxis de propriedade da CONTRATANTE.



### **Tabela de Itens**

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>	<b>Quantidade</b>
01	Interactions vídeo	05
02	Interactions chat	05
03	Interactions e-mail	05
04	Interactions WhattsApp	05
05	ChatBots – Subscrição concorrente de canais de chat que interagem com framework de bots para interferir intenções (não incluso custos com frameworks externas – MS LUIS – GOOGLE DIALOGFLOW – OTHERS)	05
06	Supervisor Avançado – Acesso à interface de supervisor com todas as funcionalidades de supervisão. Subscrição por supervisor concorrente.	01
07	Wallboard – Acesso / vista concorrente do wallboard em tempo real (funcionalidade completa). Subscrição por acesso / vista concorrente.	01
08	FRONT END – AWS (por agente) – Licença de front de atendimento customizável ou suporte a integração de CRM Homologados ou de terceiros.	05
09	Quality Monitoring (por supervisor)	01
10	IVR Outbound (Callback)	02

Prazo de Execução: 01/01/2.020 à 31/03/2.023 (36 meses)

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

Não havendo nada que desabone a empresa BETTA.

Atenciosamente

DocuSigned by:

*Rodrigo Gímenes*

555F56D71D5B484...

Nome: Rodrigo

Cargo: TI

Telefone para contato: 11-98987-0242

E-mail: [rodrigo.gimenes@axismed.com.br](mailto:rodrigo.gimenes@axismed.com.br)

