

PROPOSTA:

**0800**

EMPRESA: ANTAQ – Agencia Nacional de Transportes Aquaviários

A/C SR(A): Idiara da Conceição

DATA: 30/04/2021



Brasília, 07 de maio de 2020.

A: Agência Nacional de Transportes Aquaviários

A/C: Indiara da Conceição

Prezada Sra.

A CLARO S.A., sociedade por ações, com sede na Rua Henri Dunant, nº 780 – Torres A e B Santo Amaro – Cep. 04.709-110, cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, inscrita no CNPJ sob o n.º 40.432.544/0001-47, doravante denominada simplesmente CLARO, vem por meio desta, apresentar proposta comercial do **Serviço 0800 Inteligente**.

Agradecemos antecipadamente a sua atenção e nos colocamos a sua disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários.

Atenciosamente,

BRUNO  
FERNANDES DOS  
SANTOS:7221949  
1153

Assinado de forma  
digital por BRUNO  
FERNANDES DOS  
SANTOS:72219491153  
Dados: 2021.04.30  
15:33:58 -03'00'

---

**Bruno Fernandes dos Santos**  
**Gerente Executivo de Contas**

Fone: 61 - 21067761

E-mail: [bruno.fernandesdossantos@embratel.com.br](mailto:bruno.fernandesdossantos@embratel.com.br)

## 1. Serviço de 0800 Inteligente

O Serviço 0800 Inteligente é a melhor solução para a sua empresa estabelecer um canal de comunicação gratuito com o mercado, aproximando-se ainda mais de seus clientes, fornecedores e funcionários.

O 0800 Inteligente é um serviço que provê um número telefônico único ao cliente, com cobertura nacional, concentrando todas as chamadas originadas em qualquer parte do território nacional para um ou mais centros de atendimentos, com a tarifação FLAT no destino (os custos da ligação são do assinante chamado).

Com o **0800 Comutado**, as chamadas são encaminhadas ao centro de atendimento através da rede telefônica local.

Com o **0800 Dedicado**, as chamadas são encaminhadas ao centro de atendimento através de uma conexão direta entre a Central CLARO e o centro do cliente. Possibilita uma ligação de melhor qualidade, pois possui maior disponibilidade e é encaminhada diretamente pela rede da CLARO. Este tipo de modalidade possui a necessidade de tráfego mínimo de 25.000 minutos. Se o 0800 for compartilhado com outro serviço dedicado da Claro, não existe essa necessidade de tráfego mínimo.

## 2. Vantagens

- ⇒ Agrega valor à imagem de marca junto ao mercado;
- ⇒ Agiliza a comunicação com seus clientes;
- ⇒ Favorece as vendas
- ⇒ Fideliza clientes.
- ⇒ Abrangência local ou nacional

## 3. Características do Serviço

**Número único nacional:** Identifica o cliente em todo o território nacional através de um único 0800, independente da localização de seus centros de atendimento.

**Terminações telefônicas:** Todas as terminações telefônicas necessárias deverão ser providas por V.S<sup>a</sup>. Estas terminações estarão sujeitas às condições e critérios vigentes em cada concessionária, relativamente a terminações vinculadas ao serviço 0800.

**Plano de numeração:** O plano de numeração proposto baseia-se na estrutura 00800 70X MCDU, com a sintaxe "MCDU" a ser acordada com V.S.<sup>a</sup> e normas estabelecidas pela ANATEL.

## 4. Facilidades

- ⇒ **Agendamento por Horário e Data:** As chamadas são encaminhadas para uma determinada Central de Atendimento ou Mensagem, em decorrência do dia da semana, data ou hora da mesma.
- ⇒ **Acesso Exclusivo por Senha:** Permite ao cliente conceder aos seus usuários até 99 senhas de acesso ao 0800, selecionando assim quem terá acesso aos seus serviços.
- ⇒ **Seleção de Origem:** As chamadas são encaminhadas para uma determinada Central de Atendimento, em decorrência da sua origem.
- ⇒ **Restrição de Área de Abrangência:** Bloqueio das chamadas originadas em uma região específica. O bloqueio pode ser numérico (celular), de telefone público ou geográfico (área geográfica, código regional ou prefixo da central local)
- ⇒ **Reencaminhamento em Casos de Ocupado ou por Congestionamento:** As chamadas que encontram linha ocupada, congestionamento ou não atendimento são encaminhadas para um centro de atendimento alternativo pré-definido.
- ⇒ **Limitação de Chamadas:** Permite definir o número máximo de chamadas para um determinado destino. Para as chamadas subsequentes, será colocado o tom de ocupado ou mensagens apropriadas aos originadores das mesmas.
- ⇒ **Distribuição Percentual de Chamadas:** As chamadas são distribuídas entre as Centrais de Atendimento/destinos de forma percentual.

- ⇒ **Mensagem de Navegação (Atendimento Orientado por Mensagens):** As chamadas são encaminhadas, em resposta à mensagem gravada, para o destino requerido, de acordo com a alternativa escolhida pelos usuários.
- ⇒ **Mensagem Personalizada:** Destina-se ao provimento de informações específicas de interesse do cliente.
- ⇒ **Mensagem Padronizada:** São mensagens definidas pela Claro com informações padronizadas sobre a não possibilidade de atendimento das chamadas, guardadas as características da facilidade contratada.

## 5. Sumário das condições relativas a prestação de serviços e outros serviços contratados

**Modalidade Contratada:** ☐ **0800 DEDICADO** ☒ **0800 COMUTADO**

- ⇒ As tarifas da CLARO em conjunto com a cobrança por minuto proporcionam uma redução substancial dos custos com telefonia fixa local, sempre com transparência, visto que no Mercado Corporativo existe um grande conhecimento e interação na escolha do melhor plano e com relação à melhor Operadora.

A estrutura de preços do Serviço 0800 Inteligente (acesso dedicado), são cobrados os seguintes componentes da solução:

- ⇒ Assinatura Mensal do Acesso Digital 2 Mbit/s
- ⇒ Tráfego Fixo-Fixo e Móvel-Fixo
- ⇒ Facilidades
- ⇒ Cobrança eventuais

### 4.2. Descontos de por volume de Tráfego

O desconto por volume de tráfego é aplicado, apenas, quando o valor negociado para as tarifas forem os valores de tabela.

Descontos sobre os valores tarifários, relativos ao total de minutos de utilização do serviço 0800, em cada contrato, de forma progressiva.

**Origem Fixo - Tráfego Local e Interurbano**

Minutos Utilizados (Origem Fixo)	Desconto aplicável ao total de minutos de utilização de 0800 (%)	
	Local	Interurbano
Até 90 min	0%	0%
De 91 a 300	2%	1%
De 301 a 1.000	3%	2%
De 1.001 a 5.000	5%	3%
De 5.001 a 10.000	6%	4%
De 10.001 a 30.000	8%	5%
De 30.001 a 50.000	9%	7%
De 50.001 a 100.000	11%	8%
De 100.001 a 200.000	12%	10%
De 200.001 a 500.000	14%	11%
De 500.001 a 1.000.000	16%	13%
De 1.000.001 a 3.000.000	18%	14%
Acima de 3.000.000	20%	15%

**Origem Móvel - Tráfego Local e Interurbano**

Minutos Utilizados (Origem Móvel)	Desconto aplicável ao total de minutos de utilização de 0800 (%)
Até 1.000 min	0%
DE 1.001 a 5.000	10%
Acima de 5.000	15%

#### 4.3. Data e regra de reajuste

**Data de reajuste do Plano (PAS):** Anualmente no mês de março

**Data de reajuste dos preços/tarifas:** Conforme data base do plano alternativo de serviço

**Período de reajuste:** anual ou na menor periodicidade em lei.

**Índice de Reajuste do contrato:** IST (índice de Serviço de Telecomunicações)

#### 4.4. Restrição à utilização do serviço

O CLIENTE reconhece que o valor proposto pela CLARO para remuneração do SERVIÇO ora negociado considera condições normais para implantação e/ou fornecimento de infra-estrutura por terceiros, nos termos da regulamentação aplicável (EILD PADRÃO). Caso após a formalização desta proposta a CLARO constate que a prestação do SERVIÇO demande a implementação de condições técnicas excepcionais para tal implantação e/ou fornecimento (EILD ESPECIAL), realizará um novo estudo de viabilidade técnica e comercial e, se caracterizado o desequilíbrio econômico-financeiro da proposta inicialmente apresentada, poderá retificá-la a qualquer tempo, adequando o preço inicialmente proposto aos custos a serem efetivamente considerados. Em não havendo concordância das Partes acerca do novo preço ofertado, qualquer das Partes poderá, a qualquer momento, desistir da proposta, sem quaisquer ônus ou penalidades para quaisquer das Partes.

#### 4.5. Viabilidade imediata de instalação, ativação e utilização do serviço

As programações necessárias à ativação técnica-comercial, estarão concluídas em até 60 (sessenta) dias após a assinatura do contrato pelas partes envolvidas, para o Acesso Dedicado e **30 (trinta)** dias para o Acesso Comutado desde que, os terminais telefônicos indicados para suporte ao serviço, sejam liberados pelas respectivas Empresas Operadoras.

O prazo está condicionado a existência da infra-estrutura adequada no site avaliado nesta proposta.

O fornecimento do serviço está condicionado a viabilidade técnica do local de instalação do serviço.

### 6. Características Técnicas

- **PABX/CPCT IP (ETHERNET)**

INTERFACE RJ 45: Tipo Ethernet 10/100 Mbps

Interconexão com a NGN da CLARO: O PABX/CPCT IP deve entregar o tráfego público para a NGN da CLARO via tronco com protocolo SIP (RFC3261). O código de escape utilizado para identificar chamadas públicas, deve ser retirado antes do envio da sinalização para o estabelecimento da chamada.

O PABX-IP deve estar preparado para receber o tráfego público da NGN da CLARO via tronco com protocolo SIP (RFC3261), em qualquer formatação (exemplos: MCDU, N8~N1 e outros).

#### CARACTERÍSTICAS GERAIS QUE DEVEM SER SUPOSTADAS PELO PABX/CPCT IP:

<i>Transportar a mídia pelo protocolo RTP.</i>	<i>Tratar todos os fins-de-seleção;</i>
<i>Respeitar as temporizações do STFC.</i>	<i>O transporte de FAX será via CODEC T.38 e G711.</i>
<i>Configurar rotas de interconexão como unidirecional ou bidirecional. Deve ser programável.</i>	<i>O transportar o DTMF sobre a mídia de voz conforme RFC 2833.</i>
<i>As regras definidas no firewall do cliente devem ser avaliadas para a liberação deste tráfego pela NGN da CLARO.</i>	<i>Encaminhamento considerando o completamento de chamada local (oito e nove dígitos) e escoamento por vários SBC/Softswitch, função do destino.</i>
<i>O transporte da Voz será via CODEC G.729.</i>	<i>O PABX/CPCT IP deve apontar para o endereço IP do SBC (lado acesso).</i>
<i>Tratar os serviços: chamada a cobrar, FAX, TEF, POS e Dial Up.</i>	<i>Definir os endereçamentos para os tráfegos de sinalização e de RTP.</i>
<i>Disponibilizar a funcionalidade de tronco SIP com suporte a múltiplos CN (códigos nacionais).</i>	<i>Os tráfegos de voz e de sinalização não podem sofrer NAT.</i>

Configurado uma VPN por cliente ou uma VPN comum a todos eles, neste último com endereços válidos.

Deve permitir o escoamento de chamadas de cada CN por troncos SIP separados. Conforme CNL envolvidos no projeto, deverão ser criados diversos troncos SIP, cada um com o Softswitch da CLARO que trata a referida região.

- **PABX/CPCT TDM (E1)**

INTERFACE DE 2 Mbps:

Tipo V3 conforme prática ABNT NBR 13083

SINCRONISMO - PABX/CPCT TDM:

Equipamento Terminal PABX/CPCT TDM deve ter condições de se sincronizar com o sinal de relógio recuperado do sinal recebido na interface V3 utilizando pelo menos, duas interfaces V3 para efeito de sincronismo (principal e reserva).

SUPERVISÃO DE ALARME - PABX/CPCT TDM:

Equipamento Terminal PABX/CPCT TDM deve atender as condições previstas para supervisão de alarmes, conforme prática TELEBRÁS 220-250-707.

CARACTERÍSTICAS GERAIS - PABX/CPCT TDM:

Caso a CPCT esteja preparada para operar com a função CRC4, conforme as recomendações ITU-T, norma ABNT e prática TELEBRÁS, esta CPCT deve ter a possibilidade de ativar/desativar essa função;

O condutor externo do par coaxial correspondente a saída de transmissão deve ser estrapeado para a condição "ATERRADO", e o condutor do para coaxial correspondente a entrada de recepção, deve ser estrapeado para a condição "em suspenso".

SINALIZAÇÃO DE LINHA - PABX/CPCT TDM

- E + M pulsada ( bit "b" do canal 16 – via lenta);

- R2 Digital (conforme norma ABNT NBR 13083).

SINALIZAÇÃO DE REGISTRADORES - PABX/CPCT TDM:

MFC-5C (TELEBRÁS) – Norma ABNT NBR 13083

Equipamento Terminal PABX/CPCT, ao receber o FDS ( Sinal de Fim de Seleção) abaixo relacionado deverá realizar os seguintes procedimentos:

B1, B5 e B6 ..... estender conversação.

A4, B2 a B4, B7 a B15..... enviar tom de ocupado.

B3 e B7..... pode ser enviado tom de inacessível ou mensagem gravada.

Caso haja solicitação da identificação do assinante chamador o Equipamento Terminal PABX/CPCT deve ter a possibilidade, para fins de faturamento, de enviar tanto o número chave, bem como o número, constituído do prefixo da Central Local mais o ramal.

## 7. Suporte Pós-venda

Sua empresa contará com suporte comercial e técnico qualificado, representado pela equipe de vendas da CLARO e, também, atendimento 24 horas por 7 dias da semana, pelo Call Center no número telefônico divulgado abaixo:

**Telefone: <<0800 721 10 21>> (GC e PME)**  
**ou**  
**<<0800 721 2021>> (TOP)**

## 8. Considerações Finais

A presente Proposta é válida pelo prazo de 30 dias, contados a partir da data mesma.

**9. Anexo A – Condições Comerciais**

ITEM 1. ASSINATURAS			
TIPO	QTDE.	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR MENSAL (R\$)
ASSINATURA MENSAL 0800	<b>1</b>	R\$ 690,88	R\$ 690,88
FACILIDADES	-	R\$ -	R\$ -
TOTAL MENSAL			R\$ 690,88
ITEM 2. TRÁFEGO LOCAL			
TIPO	VALOR MINUTO (R\$)	QUANTITATIVO DE MINUTOS (MENSAL)	VALOR MENSAL (R\$)
ORIGEM FIXO - 0800 (LOCAL)	R\$ 0,44712	<b>60</b>	R\$ 26,83
ORIGEM MÓVEL - 0800 (LOCAL)	R\$ 1,79225	<b>90</b>	R\$ 161,30
TOTAL MENSAL			R\$ 188,13
ITEM 3. TRÁFEGO INTERESTADUAL			
TIPO	VALOR MINUTO (R\$)	QUANTITATIVO DE MINUTOS (MENSAL)	VALOR MENSAL (R\$)
ORIGEM FIXO - 0800 (INTERESTADUAL)	R\$ 0,44712	<b>150</b>	R\$ 67,068
ORIGEM MÓVEL - 0800 (INTERESTADUAL)	R\$ 0,85	<b>450</b>	R\$ 382,50
TOTAL MENSAL			R\$ 449,568
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA			
PERÍODO	VALOR TOTAL DA PROPOSTA (R\$)		
MENSAL	R\$ 1.328,578		
ANUAL	R\$ 15.942,932		