Outlook

ENC: Solicitação de Orçamento - Projeto de Contratação de empresa especializada no fornecimento de Telefonia e PABX.

De TI - Alessandro de Mello Beserra <alessandro@crcsp.org.br>
Data Qua, 21/10/2026 18:07
Para CPR - Guilherme Andreas Campos Del Guerra <guilhermea@crcsp.org.br>

3 anexos (2 MB)
CRC SP_UpGradeAvaya_21outubro2026_12 meses.docx.pdf; CRC SP_UpGradeAvaya_21outubro2026_60 meses.docx.pdf; CRC SP_UpGradeAvaya_21outubro2026_36mesesCloudBetta.docx.pdf;

CRCSP
ALESSANDRO DE MELLO BESERRA
COORDENADOR
(11) 3824-5400 (Ramal 1707) | (11) 98206-2638
alessandro@crcsp.org.br

Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo
Gestão 2026-2027 - **Ação que Representa** Ética, Inovação e Valorização
Antes de imprimir, pense em seu compromisso com o meio ambiente

De: Sueli Letizio <sueli.letizio@betta.gp>
Enviada em: quarta-feira, 21 de outubro de 2026 17:47
Para: TI - Alessandro de Mello Beserra <alessandro@crcsp.org.br>
Cc: TI - Ronaldo Cesar da Silva <ronaldo@crcsp.org.br>; TI - Claudio Molina Paes <claudiom@crcsp.org.br>; TI - Ricardo Germano da Graça Souza <ricardog@crcsp.org.br>; TI - Juliana Landim <julianalan@crcsp.org.br>; Wilson Cavalcante <wilson.cavalcante@betta.gp>; Weis Ribeiro de Aguiar <weis.aguiar@betta.gp>
Assunto: RES: Solicitação de Orçamento - Projeto de Contratação de empresa especializada no fornecimento de Telefonia e PABX.
Prioridade: Alta

Boa tarde!

Conforme solicitado, encaminhamos as propostas para sua apreciação.

Permanecemos à disposição para quaisquer esclarecimentos ou eventuais dúvidas.

Atenciosamente,

Bettagp
Betta_cyber Betta_tech
Sueli Cristina Letizio
Government Management / Quality Assurance
R. Teodoro de Beaurepaire,126–S.Paulo/SP.
+55 11 99390-3982 – sueli.letizio@betta.gp
betta.gp

Great Place To Work. Certified DEC 2024-DEC 2025 BRAZIL
ANAB ACCREDITED ISO 27001

De: TI - Alessandro de Mello Beserra <alessandro@crcsp.org.br>
Enviada em: sexta-feira, 9 de outubro de 2026 11:32
Para: Sueli Letizio <sueli.letizio@betta.gp>; Wilson Cavalcante <wilson.cavalcante@betta.gp>
Cc: TI - Ronaldo Cesar da Silva <ronaldo@crcsp.org.br>; TI - Claudio Molina Paes <claudiom@crcsp.org.br>; TI - Ricardo Germano da Graça Souza <ricardog@crcsp.org.br>; TI - Juliana Landim <julianalan@crcsp.org.br>; TI - Alessandro de Mello Beserra <alessandro@crcsp.org.br>
Assunto: Solicitação de Orçamento - Projeto de Contratação de empresa especializada no fornecimento de Telefonia e PABX.

- EMAIL EXTERNO - Este email foi enviado por uma pessoa de fora da sua organização. Cuidado ao clicar em links, abrir anexos ou tomar qualquer outra ação, antes de validar sua autenticidade. - Qualquer dúvida acione o nosso time de Cyber Security - CyberSecurity@betta.gp

Secured by Check Point

Prezados(as) Srs.(as), boa tarde !!!

Visando atender as necessidades do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo (CNPJ – 63.002.141/0001-63), solicitamos à Vossa Senhoria uma proposta comercial para o seguinte objeto:

1. Orçamento para 12 Meses e 60 Meses
2. Validade 90 dias
3. Prazo de Implantação da Solução (Alinhamento ao atual contrato)
4. Versão Cotação Adicional **Solução Integrada de PABX Virtual em Nuvem (Cloud PBX / SaaS / UCaaS + CCaaS) Descrição da Arquitetura:** Contratação de plataforma corporativa de comutação de voz em modelo de Software como Serviço (SaaS/SVA), hospedada em datacenter externo de alta disponibilidade do provedor. A solução integra PABX Virtual, URA multinível, recursos de Contact Center e softphones para múltiplos sistemas operacionais (Windows, macOS, Android, iOS e WebRTC) com entroncamento telefônico STFC via Tronco SIP.

Componente	Modelo de Referência	Qtd	Função/Característica
Servidor Principal Migração para Ambiente Virtual	IP Office	1	Infraestrutura de Processamento + 2 licenças Avaya "Third Party API"
Servidor Backup	IP Office	1	Redundância Ativa
Servidor de Licenciamento	Avaya Web License Manager	1	Gerenciamento
Servidor (ACCS)	Avaya Contact Center Select	1	Call Center
Servidor	Avaya Media Server	1	Conferência
Servidor	Avaya VMpro	1	15 licenças de Gravação
Servidor (SBC)	Avaya Session Border Controller	1	Controlador
Telefone IP Básico	Avaya J129	61	Telefone de entrada em ambiente corporativo Monocromático (com Luz de Fundo), Viva-voz, 3 teclas contextuais, SIP nativo
Telefone IP Intermediário	Avaya J139	122 +88 por demanda	Colorido (2.8"), 4 teclas contextuais, áudio HD, PoE
Telefone IP Avançado	Avaya K175	12	Touchscreen Colorido (8"), Câmera para vídeo, sistema Android
Avaya IP Endpoint	Licenças	212 + 88 por demanda	Controle de chamadas e licenciamento baseado em usuários e funcionalidades; Protocolos: SIP, H.323, QSIG, R2MFC
Power User	Licenças	212 + 88 por demanda	Softphone Avaya Desktop/Mobile
Avaya Session Border Controller (ASBC)	Licenças	50	Standard
Avaya Session Border Controller (ASBC)	Licenças	50	Advanced
Avaya Session Border Controller (ASBC)	Licenças	1	Encryption
Avaya Contact Center Select (ACCS)	Licenças	17	Licença para 15 Agentes, 14 Multimedia e 2 Supervisores;

			URA (Unidade de Resposta Audível): Integrada; Monitoramento em tempo real via Ferramenta Nativa e Gravação de chamadas; Integração: CRM corporativo via API; Distribuição automática de chamadas (DAC); Roteamento baseado em habilidades; Callback; Chatbot e Whatsapp
SIP Trunk	Licenças	150	Entroncamento com a Operadora através de protocolo "Session Initiation Protocol"
ChatBot e integração com Whatsapp	-	1	Third Party API
Headset	Headset Poly Blackwire 3310 USB	17	Fone/Microfone Mono com Cancelamento de Ruído

7.4.2. Horas Técnicas Mensais

Atividade	Horas/Mês	Tipo	Referência
Manutenção Preventiva	16h	Presencial	4h/semana. Verificações trimestrais
Suporte Remoto	24x7	Remoto	Monitoramento contínuo (sobreaviso)
Atendimento a Chamados	40h	Misto	Estimativa 10 chamados/mês x 4h média
Gestão e Planejamento	20h	Remoto	Reuniões, relatórios, planejamento
Projetos e Melhorias	12h	Misto	Otimizações e implementações
TOTAL ESTIMADO	**88h + 24x7**		

7.4.3. Unidade de Serviço Técnico

A	B	C	D	E	F	G	H	
Item	Descrição do Serviço	Evento	Quantidade de esforço em UST	Complexidade	Multiplicador da complexidade	Esforço p/ evento de serviço D X F	Quantidade estimada de ocorrências do evento por Ano	to p/ US
1	Reconfiguração sistema de telefonia IP	Configuração	200	Moderada	2	400	1	
2	Reconfiguração do SBC	Configuração	50	Moderada	2	100	4	
3	Configuração remota de Usuário e Terminal IP	Configuração	2	Baixa	1	2	250	

4	Configuração de novos serviços de comunicação	Configuração	10	Média	1,5	15	100	
5	Avaliação da qualidade dos serviços de telefonia	Avaliação	40	Alta	3	120	2	
6	Serviço de capacitação técnica individual	Capacitação	30	Média	1,5	45	6	
7	Serviço de apoio operacional	Apoio	190	Média	1,5	285	12	
8	Serviços de configuração ou reconfiguração remota de Agentes de Contact Center	Configuração	30	Média	1,5	45	5	
9	Serviços de configuração ou reconfiguração remota de supervisor de Contact Center	Configuração	50	Alta	3	150	2	
10	Serviços de configuração remota de Gravação de Voz/Tela	Configuração	30	Média	1,5	45	5	
11	Serviços de Configuração ou reconfiguração de Grupos de atendimento	Configuração	50	Média	1,5	75	10	
12	Serviços de Customização de relatórios	Configuração	50	Média	1,5	75	5	
13	Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA até 10 níveis, com coleta de dígitos sem integração com aplicações externas;	Configuração	50	Média	1,5	75	5	
14	Serviços de Configuração ou reconfiguração remota de Arvore de URA com 10 ou mais níveis e integração com aplicações externas (WebServices)	Configuração	150	Alta	3	450	2	
15	Serviços de desenvolvimento e integração.	Configuração	150	Alta	3	450	1	
							Total	

As propostas deverão atender os seguintes requisitos:

- **ser apresentada em papel timbrado contendo no mínimo as seguintes informações: dados da empresa: CNPJ, endereço, telefone(s), endereço eletrônico e assinatura do responsável pela proposta;**
- **ser ofertada pelo VALOR TOTAL DO ITEM;**
- **deverão estar incluídos nos preços propostos os tributos, encargos e demais despesas operacionais e necessárias à execução da prestação dos serviços;**
- **validade de no mínimo 90 (noventa) dias.**

Observação: Esta solicitação é meramente uma consulta de preços, não caracterizando, obrigatoriamente, uma contratação.

A proposta poderá ser encaminhada para o(s) seguinte(s) endereço(s) eletrônico(s): alessandro@crcsp.org.br, julianalan@crcsp.org.br, ronaldo@crcsp.org.br e ricardog@crcsp.org.br.

Para dirimir eventuais dúvidas, favor entrar em contato com o Sr. Alessandro de Mello Beserra, pelo e-mail alessandro@crcsp.org.br ou através do telefone (11) 3824-5400 ramal 1707.

Atenciosamente,

ALESSANDRO DE MELLO BESERRA
COORDENADOR
(11) 3824-5400 (Ramal 1707) | (11) 98206-2638
alessandro@crcsp.org.br

Conselho Regional de Contabilidade do Estado de São Paulo
Gestão 2026-2027 - **Ação que Representa** Ética, Inovação e Valorização
Antes de imprimir, pense em seu compromisso com o meio ambiente

Atenção! Essa mensagem é destinada exclusivamente ao seu destinatário e pode conter informações confidenciais, protegidas por sigilo profissional ou cuja divulgação seja proibida por lei. O uso não autorizado de tais informações é proibido e está sujeito às penalidades cabíveis.
Atenção! Essa mensagem é destinada exclusivamente ao seu destinatário e pode conter informações confidenciais, protegidas por sigilo profissional ou cuja divulgação seja proibida por lei. O uso não autorizado de tais informações é proibido e está sujeito às penalidades cabíveis.