

Data : 25/04/2023  
Proposta : LC0036/23  
Projeto : Telefonia  
Empresa : PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO  
Contato : COORDENADORIA DE SERVIÇOS - **Ofício nº SS-CSG-102023**

SOLUÇÕES DE OMNICHANNEL E COGNIÇÃO



## FlexUC :

# Implementação e Personalização de Soluções de Atendimento Cognitivo, OmniChannel e VoiceBot

Há 15 anos a G4Flex destaca-se no mercado de comunicações unificadas com presença nas principais capitais do Brasil. Acompanhando as tendências mundiais, onde as chamadas por voz vão abrindo espaço para as comunicações via texto (*chats*), apresentamos os novos componentes da consagrada solução FlexUC: FlexChannel, uma ferramenta de atendimento centralizado para as principais redes sociais. FlexIA, uma solução de inteligência artificial que integra-se ao FlexChannel fornecendo escalabilidade no atendimento, disponibilidade e automação dos serviços oferecidos por um *service-desk* ou operação tradicional de *callcenter*.



- Plataforma de atendimento por VOZ e TEXTO, capaz de realizar o primeiro contato com seu cliente final;
- Interações de atendimento com INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, utilizando IBM Watson ou Google AI;
- Padrão de atendimento próximo ao humanizado e com a forma de atendimento atual dos atendentes;
- Respostas extraídas da sua base de conhecimento utilizando *Machine Learning* ou diretamente do seu ERP/CRM (atendimentos, chamados abertos, segunda via de boletos, notas fiscais, etc);
- Não precisa trocar seu PABX, CRM ou ERP.

# FlexUC Omnichannel : Proposta Comercial

A G4 Flex, inscrita sob o CNPJ 09.618.107/0001-72 tem o prazer em apresentar a V.Sa., proposta comercial, conforme segue:

## 1) OBJETO:

1.1 A CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA DE CENTRAL TELEFÔNICA DIGITAL/ANALÓGICA INSTALADAS NA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO, PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DA CAPITAL E REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO LUÍS;

1.2 A EMPRESA DEVERÁ FORNECER A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO PREVENTIVA E CORRETIVA EM CENTRAL TELEFÔNICA, PABX, CPA (CENTRAL POR PROGRAMA ARMAZENADO), CPCT (CENTRAL PRIVADA DE COMUTAÇÃO TELEFÔNICA), DIGITAL, MARCA ERICSSON, MODELO MD110, VERSÃO BC09 E MICRO PABX, BEM COMO A MANUTENÇÃO DO PABX LEUCOTRON CALL CENTER NA PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO, PROMOTORIAS DE JUSTIÇA DA CAPITAL E REGIÃO METROPOLITANA DE SÃO LUÍS.

## 2) ESPECIFICAÇÃO DA CENTRAL TELEFÔNICAS E EQUIPAMENTOS:

2.1) Central Privada de Comutação Telefônica – CPCT, Sistema Telefônico PABX, Marca ERICSSON, modelo MD110, Versão BC9, com 2 Estações Remotas do PABX/MJ, se constitui:

a) Sistema Telefônico, modelo MD-110, versão BC9 equipado com:

QT.	Descrição	QT.	Descrição	QT.	Descrição
144	Ramais analógicos	--	Tie-Lines E + M	BC 9	Versão do "Software" Operacional:
032	Ramais Digitais	--	Tie-Lines Digitais	001	Retificador: Proteco
--	Troncos Analógicos	001	Mesa telefonista OPI-3213	004	Bateria de 12V
--	Troncos DDR	--	Grupo Seletor	120	Aparelhos Telefônicos Mod.: Dialog 3145
090	Troncos Digitais	--	Mod.Interface linha Local	013	Terminal Digital DBC 213
--	Tie-Lines Loop	001	Mod. Interface Remoto	010	Interface de Gravação

b) LIM Remoto MD-110, equipada com:

144	Ramais analógicos	--	Tie-Lines E + M	BC 9	Versão do "Software" Operacional:
016	Ramais Digitais	--	Tie-Lines Digitais	001	Retificador: Proteco
--	Troncos Analógicos	--	Mesa telefonista OPI-3213	004	Bateria de 12V
--	Troncos DDR	--	Grupo Seletor	100	Aparelhos Telefônicos Mod.: Dialog 3145
--	Troncos Digitais	--	Mod.Interface linha Local	--	Terminal Digital DBC 213
--	Tie-Lines Loop	--	Mod. Interface Remoto	--	Interface de Gravação

c) Equipamentos Periféricos e Aplicativos

QTDE	DESCRIÇÃO	FABRICANTE	MODELO	SÉRIE
001	Microcomputador			
001	Monitor de Vídeo			
001	Impressora			
001	Aplicativo de Software de tarifação	SUMUS 2.2		

d) – Descrição PABX – PRINCIPAL

QTDE	DESCRIÇÃO
320	Portas para ramais analógicos
30	Aparelhos digitais (Ericsson 1.050)

e) – MICRO PABX Instalados nas sedes das Promotorias de Justiça na Região Metropolitana de São Luís, conforme segue:

1)	MICRO-PABX	Sede das Promotorias de Justiça da Capital
2)	MICRO-PABX	Sede da Escola Superior do Ministério Público
3)	MICRO-PABX	Sede das Promotorias de Justiça de Paço do Lumiar
4)	MICRO-PABX	Sede das Promotorias de Justiça de São José de Ribamar
5)	MICRO-PABX	Sede das Promotorias de Justiça Esp. Infância e Juventude.
6)	MICRO-PABX	Sede das Promotorias de Justiça Criminal
7)	MICRO-PABX	Sede das Promotorias de Justiça Esp. Comb. Crime contra Crianças.

**tecnologia  
eligente**  
DO O SEU NEGÓCIO

**VALOR MENSAL DA PROPOSTA: R\$ 16.500,00**  
**(Dezesseis Mil e Quinhentos Reais)**

**VALOR ANUAL DA PROPOSTA: R\$ 198.000,00**  
**(Cento e Noventa e oito Mil Reais)**

**2) CONDIÇÕES COMERCIAIS:**

**2.1) PRAZO DE VIGÊNCIA**


12 meses

**2.2) PAGAMENTO:**

Mensal

**2.3) VALIDADE DA PROPOSTA:**

90 (noventa) dias.

  
Nome: LEOPOLDO CESAR AGUIAR DE JESUS  
Cargo: DIRETOR OPERACIONAL