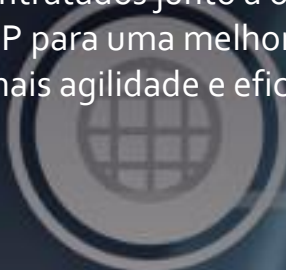


# SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS VOIP

Prestação de serviços administrativos visando subsidiar o cliente com os insumos necessários para a contratação de solicitação de serviços e atestação de faturas relativas aos dispositivos de telefonia contratados junto a operadora da Rede VoIP para uma melhor gestão da rede, com mais agilidade e eficiência.



## CARACTERÍSTICAS BÁSICAS

Fornece os insumos necessários para:

- ✓ Cadastro de logradouros e usuários do Sistema de Apoio Operacional e Gestão (SAOG);
- ✓ Gestão da documentação do Termo de Adesão Intragov;
- ✓ Acompanhamento das solicitações de ativação e alteração da prestação de serviços dos dispositivos de telefonia;
- ✓ Atestação de faturas dos dispositivos de telefonia contratados, incluindo as justificativas para aplicação de glosas;
- ✓ Acompanhamento do Acordo dos Níveis de Serviços (SLA)

### **Serviços para avaliação e acompanhamento dos serviços de telefonia:**

- ✓ Solicitações de Serviços, conforme necessidade:
  - Preenchimento, encaminhamento e acompanhamento das solicitações de serviços junto à operadora, de forma pró-ativa;
    - Solicitação:
      - Ativação de serviço VoIP;
      - Adição de elemento VoIP;
      - Portabilidade VoIP;
      - Desativação de serviço VoIP;
      - Cancelamento de solicitação VoIP
  - Acompanhamento pelo Sistema de Apoio Operacional e Gestão (SAOG) das ativações, alterações (adição de elemento do dispositivo de telefonia e portabilidade), desativações e cancelamentos de serviços de acordo com os prazos previstos em contrato;
  - Disponibilização de relatórios com informações de:
    - Acesso ativos, inativos e pendentes de implantação;
    - Estatísticas detalhadas de incidentes por dispositivo de telefonia



Portfólio

- ✓ Análise e Atestação de Faturas:
  - Acompanhamento dos SLAs previstos nos contratos;
  - Análise dos relatórios de incidentes;
  - Atestação das notas fiscais / faturas dos dispositivos de telefonia / serviços prestados pela operadora com apuração das glosas;
  - Elaboração do relatório de glosas e emissão de comunicado para conhecimento dos órgãos e entidades signatárias (OES);
  - Disponibilização de relatórios com informações de:
    - Glosas apuradas;
    - Gráficos demonstrativos do faturamento realizado e pendente por período;
    - Faturamento dos serviços prestados pela operadora.

## ENTREGÁVEIS

- ✓ Inventário de dispositivos de telefonia ativos, desativados e pendentes de implantação;
- ✓ Relatório estatístico detalhando incidentes por dispositivo de telefonia;
- ✓ Relatório de glosas apuradas;
- ✓ Ofício de ateste de notas fiscais faturas;
- ✓ Relatório de contestação de faturas;
- ✓ Relatório de serviços faturados;
- ✓ Gráficos demonstrativos do faturamento realizado e pendente;
- ✓ Relatório de Controle Gerencial da planta faturada.

## SERVIÇOS NÃO INCLUSOS

- ✓ Serviço de conferência de bilhetagem (consumo e ligações telefônicas feitas pelas unidades);



Portfólio

- ✓ Responsabilidade administrativa / legal sobre os contratos;
- ✓ Pagamento das faturas emitidas pelo fornecedor do serviço;
- ✓ Instalação, configuração ou reconfiguração de equipamentos, tais como: microcomputadores, switches, roteadores, antenas, etc.;
- ✓ Aprovação e assinatura das solicitações de serviços;
- ✓ Execução das multas aplicadas;
- ✓ Gestão orçamentária: gestão de saldo, previsões ou projeções de gastos do órgão signatário referente ao contrato VoIP.

## **BENEFÍCIOS**

- ✓ Mais agilidade;
- ✓ Mais interação com a operação da Rede VoIP;
- ✓ Maior controle;
- ✓ O cliente conta com a experiência da Prodesp na interação com a Operadora da Rede VoIP atuando em questões como ativações, alterações, desativações e cancelamentos de serviços, acompanhamento de SLA e faturamento, inclusive preparando os subsídios para o cliente atestar as notas fiscais e/ou aplicar glosas cabíveis, tal como, fornecer informações para execução das multas aplicadas, com maior agilidade.

