

# SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS VOIP

Fornecimento de insumos necessários para a realização e acompanhamento do atendimento às solicitações de ativação da prestação dos serviços dos dispositivos de telefonia, atestação das faturas dos dispositivos contratados, incluindo as justificativas para aplicação de glosas, bem como acompanhamento do acordo dos níveis de serviço (SLA).



**Prodesp**



**GOVERNO DO ESTADO  
DE SÃO PAULO**



## 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;
      - Alteração de titularidade VoIP;
      - Desativação de serviço 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
- ✓ Análise e Atestação de Faturas:



Portfólio

- 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);
- ✓ Responsabilidade administrativa / legal sobre os contratos;



Portfólio

- ✓ 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.

