



Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Declaração

Declaramos para os fins exigidos na legislação, conforme documentação registrada no SICAF, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

Dados do Fornecedor

CNPJ: 19.813.396/0001-14 DUNS®: 902837990
Razão Social: VOXCITY TECNOLOGIA LTDA
Nome Fantasia:
Situação do Fornecedor: **Credenciado** Data de Vencimento do Cadastro: 22/09/2025
Natureza Jurídica: **SOCIEDADE EMPRESÁRIA LIMITADA**
MEI: **Não**
Porte da Empresa: **Demais**

Ocorrências e Impedimentos

Ocorrência: **Nada Consta**
Impedimento de Licitar: **Nada Consta**
Ocorrências Impeditivas indiretas: **Nada Consta**
Vínculo com "Serviço Público": **Nada Consta**

Níveis cadastrados:

Documento(s) assinalado(s) com "*" está(ão) com prazo(s) vencido(s).

Fornecedor possui pendências em um ou mais níveis de cadastramento. Para mais informações, utilize as funcionalidades de consulta disponíveis.

Automática: a certidão foi obtida através de integração direta com o sistema emissor. Manual: a certidão foi inserida manualmente pelo fornecedor.

I - Credenciamento**II - Habilitação Jurídica****III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal**

Receita Federal e PGFN	Validade:	28/01/2026	Automática
FGTS	Validade:	24/09/2025	Automática
Trabalhista (http://www.tst.jus.br/certidao)	Validade:	09/02/2026	Automática

IV - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal (Possui Pendência)

Receita Estadual/Distrital	Validade:	23/11/2025
Receita Municipal	Validade:	27/08/2025 (*)

V - Qualificação Técnica**VI - Qualificação Econômico-Financeira**

Validade: 30/06/2026



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Certidão Negativa Correccional - Entes Privados (ePAD, CGU-PJ, CEIS, CNEP e CEPIM)

Consultado: **VOXCITY TECNOLOGIA LTDA**

CPF/CNPJ: **19.813.396/0001-14**

Certifica-se que, em consulta aos sistemas ePAD e CGU-PJ e aos cadastros CEIS, CNEP e CEPIM, mantidos pela Corregedoria-Geral da União, **NÃO CONSTAM** registros de penalidades vigentes ou de procedimentos acusatórios em andamento, relativos ao CPF/CNPJ consultado.

Destaca-se que, nos termos da legislação vigente, os referidos cadastros consolidam informações prestadas pelos entes públicos, de todos os Poderes e esferas de governo.

Os [Sistemas ePAD e CGU-PJ](#) consolidam os dados sobre o andamento dos processos administrativos de responsabilização de entes privados no Poder Executivo Federal.

O [Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas \(CEIS\)](#) apresenta a relação de empresas e pessoas físicas que sofreram sanções que implicaram a restrição de participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública.

O [Cadastro Nacional de Empresas Punidas \(CNEP\)](#) apresenta a relação de empresas que sofreram quaisquer das punições previstas na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

O [Cadastro de Entidades Privadas sem Fins Lucrativos Impedidas \(CEPIM\)](#) apresenta a relação de entidades privadas sem fins lucrativos que estão impedidas de celebrar novos convênios, contratos de repasse ou termos de parceria com a Administração Pública Federal, em função de irregularidades não resolvidas em convênios, contratos de repasse ou termos de parceria firmados anteriormente.

Certidão emitida às 09:22:54 do dia 17/09/2025 , com validade até o dia 17/10/2025.

Link para consulta da verificação da certidão <https://certidoes.cgu.gov.br/>

Código de controle da certidão: VNveTWkkc05CfLBFwkBY

Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.



CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Certidão Negativa Correccional - Entes Privados (ePAD, CGU-PJ, CEIS, CNEP e CEPIM)

Consultado: **DIEGO BERNARDA NETTO**

CPF/CNPJ: **034.464.979-27**

Certifica-se que, em consulta aos sistemas ePAD e CGU-PJ e aos cadastros CEIS, CNEP e CEPIM, mantidos pela Corregedoria-Geral da União, **NÃO CONSTAM** registros de penalidades vigentes ou de procedimentos acusatórios em andamento, relativos ao CPF/CNPJ consultado.

Destaca-se que, nos termos da legislação vigente, os referidos cadastros consolidam informações prestadas pelos entes públicos, de todos os Poderes e esferas de governo.

Os Sistemas ePAD e CGU-PJ consolidam os dados sobre o andamento dos processos administrativos de responsabilização de entes privados no Poder Executivo Federal.

O Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) apresenta a relação de empresas e pessoas físicas que sofreram sanções que implicaram a restrição de participar de licitações ou de celebrar contratos com a Administração Pública.

O Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP) apresenta a relação de empresas que sofreram quaisquer das punições previstas na Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção).

O Cadastro de Entidades Privadas sem Fins Lucrativos Impedidas (CEPIM) apresenta a relação de entidades privadas sem fins lucrativos que estão impedidas de celebrar novos convênios, contratos de repasse ou termos de parceria com a Administração Pública Federal, em função de irregularidades não resolvidas em convênios, contratos de repasse ou termos de parceria firmados anteriormente.

Certidão emitida às 09:23:15 do dia 17/09/2025 , com validade até o dia 17/10/2025.

Link para consulta da verificação da certidão <https://certidoes.cgu.gov.br/>

Código de controle da certidão: Y2eUtUWvXPrqy5qz0gyE

Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.

PROPOSTA

A empresa **VOXCITY TECNOLOGIA LTDA**, estabelecida na Rua Gastão Bicca 749, Sala 01 - Centro Siderópolis/SC - Telefone (48) 3478-2300 e mail licitacao@voxcity.com.br, inscrita no CNPJ sob nº 19.813.396/0001-14 neste ato representada por Diego Bernarda Netto, Administrador e sócio RG 4640711 CPF 034.464.979-27, propõe fornecer à Prefeitura Municipal de Marmeleiro, em estrito cumprimento ao previsto no Edital de Pregão Eletrônico nº 056/2025, conforme abaixo discriminado:

Item	Qtde.	Unid. Medida	Descrição	Marca	Valor Unitário	Valor Total
1	12	Meses	Licença de PABX IP: Licença de PABX IP cloud para até 150 ramais, incluindo pacote de minutos ilimitados para chamadas nacionais, tanto para números fixos quanto móveis.	Utech IP	R\$ 695,00	R\$ 8.340,00
2	12	Meses	Portabilidade das linhas existentes totalizando 56 linhas .	Voxcity	R\$ 100,00	R\$ 1.200,00
3	12	Meses	Locação em regime de comodato de 01 (um) Telefone IP com Recursos Avançados: -Contas SIP e Linhas: Suporte a até 6 contas SIP com teclas dedicadas para 12 linhas, permitindo gerenciamento eficiente de múltiplas chamadas. -Tela: Tela LCD TFT colorida de 4,3 polegadas com resolução de 480 x 272 pixels, proporcionando visualização clara e intuitiva. -Teclas de Função: 48 teclas BLF configuráveis para discagem rápida e monitoramento de status de ramais. -Portas Ethernet: Duas portas Gigabit Ethernet 10/100/1000 Mbps com detecção automática e switch integrado. -Alimentação via PoE: Protocolos e Padrões Suportados: Rede: SSIP RFC3261, TCP/IP/UDP, IPv4/IPv6, RTP/RTCP. -Segurança: TLS, SRTP, 802.1x. -Serviços: HTTP/HTTPS, DNS (A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, TELNET, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP, LDAP, TR-069. -Conferência: Suporte para conferência de áudio com até 5 participantes. -Agenda: Capacidade de download de contatos via XML ou LDAP, com suporte a até 2000 itens. -Registro de Chamadas: Histórico de chamadas com capacidade de armazenar até 500 registros.	Grandstream – gxp 2170	R\$ 18,50	R\$ 222,00

			-Recursos Adicionais: Chamada em espera, transferência de chamadas e gerenciamento de múltiplas chamadas simultâneas. Deverá ser apresentada em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente e certificado emitido pela Anatel. Total de 01(um) aparelho.			
4	12	Meses	Locação em regime de comodato de 75 (setenta e cinco) unidades de telefone IP gigabit: -Compreendendo as especificações mínimas: -04 Contas SIP; -2 Linhas; -4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML; -Conferência de cinco vias; -Tela LCD de 132 x 48 (2,4"); -Suporta G7.29A/B, G.711µ/a-law, G.726, G.722 (banda larga), G723, iLBC, OPUS, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC; -Discagem com um clique; -Suporte ao Idioma Português; -Agenda para download (XML, LDAP, até 800 itens), chamada em espera, log de chamadas (até 2000 registros); -Porta Ethernet de 10/100/1000 Mbps com comutador duplo; Poe Integrado; deverá ser apresentada em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente e certificado emitido pela Anatel. Total de 75 (setenta e cinco) aparelhos	Grandstream — GRP2602G	R\$ 1.050,00	R\$ 12.600,00
5	12	Meses	Locação em regime de comodato de 75 (setenta e cinco) unidades de Terminal IP sem fio DECT com especificação mínima: -Display LCD TFT colorido 128x160, 02 (duas) teclas programáveis, 5 (cinco) teclas de navegação/menu, 4 (quatro) teclas exclusivas para funções; -Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos; -Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita, AEC, AGC, redução de ruído ambiente; -Áudio em HD; -Conector para fones de 3,5 mm; -Presilha removível para cinto; Apresentar datasheet. Total de 75 (setenta e cinco) aparelhos.	Grandstream — DP722	R\$ 1.090,00	R\$ 13.080,00
6	12	Meses	Locação em regime de comodato de 15 (quinze) Base para terminal IP sem fio,	Grandstream —	R\$ 250,00	R\$ 3.000,00

			características mínimas: -05 (cinco) contas SIP por sistema; -Possibilidade de até 05 (cinco) ramais de fones móveis por base; -3 (três) indicadores de LED: alimentação, rede, DECT; -Botão de emparelhamento/paginação; -1 porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática; -PoE integrado; -Suportar SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP; -Codecs de voz: G.711µ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, G.722, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC; -Agenda para download (XML, LDAP, até 1000 entradas); -Log de chamadas de até 750 registros. -Apresentar Certificado de Homologação e Datasheet. Total de 15 (quinze aparelhos).	DP752		
7	12	Meses	Locação em regime de comodato de 25 (vinte e cinco) Headset com conexão USB: -Protetor auricular em espuma; -Tubo de voz fixo; -Monoauricular; -Sistema com redução de ruídos e alta performance de áudio. -Cabo flexível e durável. -Deverá ser apresentada em conjunto com a proposta documento folder/datasheet ou equivalente. Total de 25 (vinte e cinco aparelhos)	FELITRON STILE COMPACT	R\$ 190,00	R\$ 2.280,00
8	12	Meses	25 (vinte e cinco) Licença de Softphone para desktop e disponível nas plataformas Android e IOS. Total de 25 (vinte e cinco) licenças.	VOXPHONE	R\$ 1,00	R\$ 12,00

A validade desta proposta é de **90 (noventa) dias corridos**, contados da data de sua assinatura.

A apresentação da proposta implicará na plena aceitação das condições estabelecidas neste edital e seus anexos.

Declaro que a proponente atende aos requisitos de habilitação e o declarante atesta a veracidade das informações prestadas (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

Responsável pela assinatura do Contrato ou da Ata de Registro de Preços:

- Nome: Diego Bernarda Netto
- CPF:034.464.979-27
- Endereço: Rua Gatão Bicca 749 sala 01 Centro - Siderópolis/SC
- Telefone: (48)3478-2300
- e-mail:licitacao@voxcity.com.br

Dados Bancários - Agência: 0345 e Conta: 0022456-1 Banco: Bradesco

Nos preços ofertados já estão inclusos os tributos, fretes, taxas, seguros, encargos sociais, trabalhistas e todas as demais despesas necessárias à execução do objeto.

Siderópolis/SC 17 de setembro de 2025

DIEGO BERNARDA
NETTO:034464979
27

Assinado de forma digital
por DIEGO BERNARDA
NETTO:03446497927
Dados: 2025.09.17
09:57:33 -03'00'

DIEGO BERNARDA NETTO
SÓCIO ADMINISTRADOR
CPF: 034.464.979-27
VOXCITY TECNOLOGIA LTDA
19.813.396/0001-14



República Federativa do Brasil
Agência Nacional de Telecomunicações

Certificado de Homologação

(Intransferível)

Nº **06461-16-07682**

Validade: **Indeterminada**

Emissão: **15/03/2017**

Fabricante:

UTECH TECNOLOGIA LTDA - ME
RUA IDALINA PEREIRA DOS SANTOS Nº67 AGRONÔMICA
88025260 SC

Este documento homologa, nos termos da regulamentação de telecomunicações vigente, o Certificado de Conformidade nº NCC 14141/16, emitido pelo **Associação NCC Certificações do Brasil**. Esta homologação é expedida em nome do fabricante aqui identificado e é válida somente para o produto a seguir discriminado, cuja utilização deve observar as condições estabelecidas na regulamentação de telecomunicações.

Tipo - Categoria:

Central Privada de Comutação Telefônica - I

Modelo - Nome Comercial (s):

PABX IP /Sentinela

Características técnicas básicas:

Equipamento utilizado em redes Ethernet.

Suporte ao protocolo SIP.

As unidades fabris constam do Certificado de Conformidade.

Constitui obrigação do fabricante do produto no Brasil providenciar a identificação do produto homologado, nos termos da regulamentação de telecomunicações, em todas as unidades comercializadas, antes de sua efetiva distribuição ao mercado, assim como observar e manter as características técnicas que fundamentaram a certificação original.

As informações constantes deste certificado de homologação podem ser confirmadas no SCH - Sistema de Gestão de Certificação e Homologação, disponível no portal da Anatel. (www.anatel.gov.br).

Marcos de Souza Oliveira

Gerente de Certificação e Numeração



PABX IP

CENTRAL TELEFÔNICA IP

CENTRAL OMNICHANNEL

DATASHEET



Certificado de homologação nº 06461-16-07682

Datasheet Rev 12
01/07/2025



Aviso legal

Este documento contém informações técnicas sobre a central IP (PABX IP) da uTech Tecnologia e contém direitos de propriedade intelectual. O sistema está em constante processo de melhorias e novas implementações. Portanto, todas informações aqui contidas podem sofrer alterações sem aviso prévio. Sugere-se utilizá-lo como um guia apenas. Em caso de dúvidas contate o departamento comercial da uTech.

Este documento é publicado e distribuído para revendas e clientes. Entretanto, a uTech Tecnologia não se responsabiliza por qualquer tipo de ação tomada por qualquer usuário baseada em informações contidas neste documento, mesmo que sejam erros ou omissões. A uTech Tecnologia também não tem qualquer responsabilidade sobre erros de interpretação deste documento, configurações inadequadas, cobranças de valores por operadoras, perdas em operações de call center, lucros cessantes, ações de seus parceiros e clientes, mesmo que não tenham lido este documento.



O que você encontra neste documento:

O que você encontra neste documento:	3
QUATRO MOTIVOS PARA ESCOLHER A UTECH	4
PABX IP uTech	5
PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES NATIVAS DO PABX IP	6
ADMINISTRAÇÃO	9
FUNÇÕES DE CHAMADAS DO PABX	10
RELATÓRIOS NATIVOS DA CENTRAL	10
FUNCIONALIDADES DE MÓDULOS LICENCIADOS	10
AUDITORIA	10
GRAVAÇÃO DE CHAMADAS	11
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	11
INTEGRAÇÕES COM CRM E HELPDESK	11
INTEGRAÇÃO COM LDAP E MICROSOFT ACTIVE DIRECTORY (AD)	12
INTEGRAÇÃO COM MICROSOFT TEAMS	12
SOFTPHONE WEBRTC	12
INTERFACE CTI + SOFTPHONE DESKTOP + SOFTPHONE MOBILE	12
ALTA DISPONIBILIDADE (HA)	13
FIREWALL RESPONSIVO	13
SBC - SESSION BORDER CONTROLLER	14
VIDEOCONFERÊNCIAS	15
CONSULTA NÚMERO	15
SPEECH-TO-TEXT (STT)	15
TEXT-TO-SPEECH (TTS)	16
DETECÇÃO DE PALAVRAS-CHAVE (KEYWORD SPOTTING)	16
RESUMO DE ATENDIMENTO E ANÁLISE DE SENTIMENTO	16
CHATBOT COM IA (INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL)	17
OMNICONNECT+ (OMNICHANNEL)	17
DISCADOR AUTOMÁTICO E CLASSIFICADOR DE CHAMADAS uANALYTICS	19
RELATÓRIOS LICENCIADOS	20
OUTRAS LICENÇAS DISPONÍVEIS	20



QUATRO MOTIVOS PARA ESCOLHER A UTECH

1) Fabricante Nacional Reconhecida

Com sede na capital de Santa Catarina, conhecida por respirar tecnologia, estamos há mais de 10 anos no mercado. Somos um fabricante 100% nacional, reconhecido pela **qualidade** e **tecnologia** dos nossos produtos e soluções.

2) Homologação Anatel

Como o PABX IP uTech é certificado pela Anatel, seus requisitos atendem aos principais padrões de segurança e de qualidade exigidos não apenas pelo mercado, mas também pelos nossos clientes corporativos e governamentais.

3) Rede de Revendas em todo Brasil

Contamos com diversas revendas autorizadas, capacitadas comercial e tecnicamente para atender a clientes em todo território nacional.

4) Ideal para qualquer negócio

O PABX IP uTech é uma plataforma modular que pode ser complementada a qualquer momento para atender outras necessidades. Ao PABX IP inicial, que já possui URA, filas de atendimento e relatórios, você pode acrescentar módulos como gravação de chamadas, integração com CRM, atendimento omnichannel, plataforma de call center, pesquisa de satisfação e muitos outros.

PABX IP uTech

A central telefônica IP, ou PABX IP, da uTech, é uma Central de Comunicação Unificada, que transforma a comunicação da sua corporação e promove uma experiência única de dentro para fora.



Contatos

(48) 3333-4840
utech@utech.com.br

PRINCIPAIS FUNCIONALIDADES NATIVAS DO PABX IP

Segue uma lista das principais funcionalidades de PABX IP oferecidas pela nossa solução PABX IP uTech:

- Central telefônica (PABX) IP com comunicação VoIP (Voz sobre IP) utilizando protocolo SIP através de infraestrutura de rede IPv4 e IPv6.
- Homologado pela Anatel como Central Privada de Comutação Telefônica tipo I. Nº do certificado de homologação Anatel: 06461-16-07682.
- Opções de entrega:
 - Appliance dedicado: solução de hardware dedicado com software embarcado.
 - Virtualizado: em infraestrutura de VM (Virtual Machine) do cliente como VMWare, Hyper-V, Nutanix, Azure, AWS, Google Drive, entre outros, seja local ou em nuvem.
 - Cloud: solução SaaS em infraestrutura uTech.
- Appliance para rack 19" com 2U de altura, fonte bivolt automática 100-220V, alças de transporte e ventilação forçada integrada ao gabinete.
- Configurações de hardware personalizadas para atender qualquer demanda de ramais e chamadas simultâneas, com diferentes tipos de processadores, memórias RAM, storage e quantidade de portas de rede 10/100/1000 para operação em diferentes redes.
- A quantidade de chamadas simultâneas acompanha o modelo da central, sendo que o hardware é dimensionado para suportar tantas chamadas simultâneas quantos ramais houverem na central.
- 1 (uma) ou mais portas de rede ethernet RJ-45 Gigabit (10/100/1000), dimensionadas conforme necessidade.
- 2 portas USB 3.0 e 4 portas USB 2.0.
- Possibilidade de uso de redundância de dados do tipo RAID 1 (Redundant Array of Independent Disks), para espelhamento de discos (HD ou SSD) via hardware do servidor.
- Uso de SSD para maior velocidade no acesso a disco e desempenho operacional.
- PABX IP com suporte ao protocolo SIP (Session Initiation Protocol) v2 conforme normas RFC3261 e RFC3263..
- Permite conexão com outros PABX, via tronco SIP, via tronco E1 e via troncos analógicos, sendo que os troncos SIP são nativos da central, sem necessidade de licenciamento, e os outros dois entroncamentos necessitam de gateway adicional externo em rede local. Não é possível o uso de placas PCI no PABX.
- Permite registro de gateways de terceiros e roteamento de chamadas de qualquer tipo de dispositivo via protocolo SIP / SIP trunking nativo.
- Permite utilização de números de serviço específicos, como 0800, 0900, 0300, 4001, 4004, e outros.
- Permite atualização de firmware da central para upgrade de novas funcionalidades e licenças.
- Permite atualização de firmware de gateways da uTech de maneira centralizada.
- Permite fazer provisionamento de configurações de dispositivos SIP, conforme licenciamento.
- Versões para até 100, 200, 500, 1000, 1500 e 2000 ramais, ou customizável para qualquer outra quantidade de ramais conforme necessidade do cliente.
- Compatível com o uso de ramais IP de terceiros via protocolo SIP, tanto aparelhos físicos quanto softphones, de qualquer fabricante, desktop ou mobile, desde que atendam à norma RFC3261.
- Registro de ramais IP através de endereço IP estático ou dinâmico.
- Permite determinar endereço IP específico para registro de algum(ns) ramal(is).
- Os softphones podem desktop (Windows, Linux e Mac) ou Mobile (Android e iOS). Há 100% de compatibilidade com softphones SIP mobile das lojas da Apple (App Store) e do Google/Android (Play Store).
- Compatível com o uso de ramais analógicos, de qualquer fabricante, desde que através de gateway analógico (ou ATA convencional de terceiros) conforme capacidade de portas desejada.
- Possui suporte à tecnologia WebRTC para uso de softphone embarcado em interface Web uTech, eliminando a necessidade de instalação de softphones desktop.
- Call Admission Control (CAC)..
- Principais normas e padrões suportados: RFC 1889 (RTP: A Transport Protocol for Real-Time Applications), RFC 2246 (Sinalização criptografada através do protocolo TLS), RFC 2406 (Sinalização criptografada através do protocolo IPSEC), RFC 2327 (Session Description Protocol (SDP), RFC 2460 (IPv6 Specification), RFC 2543 (Session Initiation Protocol v2), RFC 2833 (RTP Payload for DTMF Digits, Telephony Tones and Telephony Signals), RFC 3261 (SIP: Session Initiation Protocol), RFC 3262 (Reliability of Provisional Responses in SIP), RFC 3263 (Session Initiation Protocol (SIP): Locating SIP Servers), RFC 3264 (SDP Offer/Answer Model), RFC 3265 (SIP-specific Event Notification), RFC 3311 (SIP UPDATE Method), RFC 3323 (SIP Privacy Mechanism), RFC 3515 (SIP REFER Method), RFC 3550 (RTP A Transport Protocol for Real-Time Applications), RFC 3551 (RTP Profile for Áudio and Video

Conferences with Minimal Control), RFC 3581 (An Extension to SIP for Symmetric Response Routing), RFC 3711 (The Secure Real-time Transport Protocol (SRTP), RFC 3840 (Indicating User Agent Capabilities in SIP), RFC 3841 (Caller Preferences for SIP), RFC 3842 (SIP Message Waiting), RFC 3960 (Early Media and Ringing Tone Generation in SIP), RFC 3966 (The tel URI for Telephone Numbers), RFC 4028 (Session Timers in SIP), RFC 4028 (Session Timers in the Session Initiation Protocol (SIP), RFC 4566 (Session Description Protocol (SDP), RFC 4568 (SDP Security Descriptions for Media Streams (SDES), RFC 4733 (Telephone Events (DTMF), RFC 3891 (The Session Initiation Protocol (SIP) "Replaces" Header), RFC 4320 (Actions Addressing Identified Issues with the Session Initiation Protocol's (SIP) Non-INVITE Transaction), RFC 3325 (Private Extensions to the Session Initiation Protocol (SIP) for Asserted Identity within Trusted Networks), RFC 3326 (The Reason Header Field for the Session Initiation Protocol (SIP)), RFC 2782 (A DNS RR for specifying the location of services (DNS SRV)), RFC 2915 (The Naming Authority Pointer (NAPTR) DNS Resource Record), RFC 2976 (The SIP INFO Method), RFC 3486 (Compressing the Session Initiation Protocol (SIP), RFC 3515 (The Session Initiation Protocol (SIP) Refer Method), RFC 4474 (Enhancements for Authenticated Identity Management in the Session Initiation Protocol (SIP)), RFC 3892 (The Session Initiation Protocol (SIP) Referred-By Mechanism), RFC 3903 (Session Initiation Protocol (SIP) Extension for Event State Publication), RFC 3327 (Session Initiation Protocol (SIP) Extension Header Field for Registering Non-Adjacent Contacts), RFC 3608 (Session Initiation Protocol (SIP) Extension Header Field for Service Route Discovery During Registration), RFC 3388 (Grouping of Media Lines in the Session Description Protocol (SDP)), RFC 3313 (Private Session Initiation Protocol (SIP) Extensions for Media Authorization), RFC 4488 (Suppression of Session Initiation Protocol (SIP) REFER Method Implicit Subscription), RFC 3329 (Security Mechanism Agreement for the Session Initiation Protocol (SIP)), RFC 3605 (Real Time Control Protocol (RTCP) attribute in Session Description Protocol (SDP)), RFC 4483 (A Mechanism for Content Indirection in Session Initiation Protocol (SIP) Messages), RFC 3911 (The Session Initiation Protocol (SIP) "Join" Header), IEEE 802.1Q, CAS-R2 e ISDN-PRI.

- Cancelamento de eco compatível normas ITU-T G.165 e G.168.
- Possui criptografia na comunicação dos ramais da central.
- A central suporta protocolo TLS (Transport Layer Security) (TLS 1.2, TLS 1.3, DTLS 1.0 e DTLS1.2) através dos métodos RSA com 3DES, RSA com AES-128 e RSA com AES-256.
- A central permite instalação de certificado padrão X.509..
- Suporte à PKI (Public Key Infrastructure) para gerenciamento de certificados digitais..
- Criptografia SRTP para voz, sendo compatível com AES-128, AES-192 e AES-256.
- Suporte à comunicação HD (Wide Band) via codecs de áudio.
- Codecs de áudio G.711 A-law (PCMa), G.711 U-law (PCMu), G.722, G722.1, G.723.1, G.726, G.729 a/b, Speex, Speex16, Speex32, AMR, AMR-WB, Slin, Opus, GSM e ILBC.
- Codecs de vídeo suportados: H.263, H.263+, H.264, VP8 e VP9.
- Monitoração da sinalização SIP e do fluxo de áudio RTP das chamadas de voz (SIP Flow) de forma gráfica, indicando quantidade de pacotes trafegados (enviados e recebidos) e perdidos, incluindo % de perda de pacotes, indicando a qualidade e performance das chamadas.
- Integração com operadoras fixas (STFC - Sistema Telefônico Fixo Comutado) e operadoras VoIP, troncos E1 e analógicos, através de gateways, utilizando protocolo SIP (RFC3261).
- Integração com operadoras móveis através de gateways GSM via protocolo SIP (RFC3261).
- Integração com operadoras VoIP ou outros PABX/centrais do cliente, como filiais por exemplo, via tronco SIP (RFC3261) nativo.
- Supressão de código da operadora (CSP).
- Possibilidade de identificação da operadora para cada chamada, entrante e sainte, através de consulta à base de portabilidade numérica. Esta funcionalidade é nativa da central da uTech mas deve ser contratado o serviço mensal que habilita a consulta na base de portabilidade.
- Logs de operação da central para debug e análise de dados e cenários.
- Configurações de rotas de chamadas entrantes e saintes, permitindo manipulação de cifras de chamadas entrantes e saintes, viabilizando a criação de regras de roteamento para atender às necessidades do cliente.
- Capacidade de manipulação do CID (número do chamador / número de origem / número de A) no ramal, na rota e no tronco de saída.
- Configuração de rotas de menor custo (LCR - Least Cost Route) com roteamento automático, seleção de prioridade de rotas e seleção de origem de usuários.
- O roteamento permite bloqueio de chamadas para números com alguma quantidade mínima específica de dígitos.
- Plano de numeração E.164, com possibilidade de numeração de ramais até 6 (seis) dígitos.
- Suporta detecção de DTMF, a saber DTMF in-band, RFC 2833, RFC 4733, SIP INFO e modo automático.
- Buffer de jitter.
- Códigos de recurso da central personalizáveis.



- Sinalização de segunda chamada para ramais ocupados.
- Correio de voz, também chamado de caixa postal (ou *voice-mail*) para os ramais.
- Suporte a envio e recebimento de documentos digitais e FAX T.38 para diversos números.
- Notificações de falhas e alarmes físicos e lógicos por email e por SMS (com uso de gateway GSM da uTech), com indicação de desconexão de gateways externos, alarme de prevenção de armazenamento quase cheio, e outras anomalias e alarmes do sistema.
- Criação flexível de ramais, com número do ramal e nome do usuário para exibição nos outros ramais e relatórios. A senha de cada ramal permite personalização conforme necessidade de cada usuário, permitindo bloquear chamadas.
- Quantidade de dígitos dos ramais configurável.
- Criação de URA multinível e multi-idioma, via interface gráfica, para configuração de atendimento automático, divulgando informações aos clientes, sem a necessidade de intervenção humana.
- Cada URA criada permite encaminhamento de chamadas para um ramal ou grupo de ramais e também para outras aplicações do sistema, como filas, mensagens personalizadas, entre outros.
- A central permite que uma URA possa encaminhar chamadas para outra URA, permitindo criação ilimitada de sub-níveis e sub-menus.
- Cada URA permite reprodução de mensagens em arquivo no formato .WAV, contendo gravações previamente armazenadas no sistema.
- Navegação objetiva, através da digitação de alguma opção da URA ou algum número de ramal durante a reprodução de mensagem na URA, executando o passo imediatamente sem necessidade de finalizar toda a mensagem da URA, funcionalidade conhecida por "cut through".
- Reprodução simultânea de mais de uma URA do sistema, de acordo com a configuração de rota de entrada ou transferência entre aplicações do PABX.
- Acesso à discagem através de conta e senha de usuário nos ramais, também conhecida como "Recurso Desksharing", quer permite identificar qual usuário gerou cada chamada através do ramal usado.
- Filas e grupos de atendimento, sem restrições de quantidades máximas de ramais.
- As filas permitem que sejam selecionados e adicionados ramais estáticos, que ficam sempre disponíveis na fila, ou ramais dinâmicos, que só se registram na fila quando o usuário daquele ramal faz login.
- Aviso de tempo estimado de espera em fila e vocalização da posição do cliente na fila de atendimento.
- Múltiplas estratégias para distribuição das chamadas em fila, de maneira a adequar a central ao melhor modo de operação do cliente.
- Roteamento automático de chamadas de acordo com a origem, para uma URA, fila, mensagem personalizada, serviço noturno ou qualquer outra aplicação específica.
- Alteração do idioma da aplicação.
- Permite upload de arquivos em formato .WAV para uso em mensagens para URA ou mensagens personalizadas.
- Discagem direta ramal (DDR) para receber chamadas diretamente no ramal e identificação do DDR do ramal nas chamadas realizadas. As faixas de numeração dos DDR são ajustáveis conforme necessidade de cada cliente.
- Identificador de chamadas BINA (B identifica A) para chamadas locais entre ramais ou chamadas externas.
- Distribuição automática de chamadas (DAC).
- Bloqueio de números não permitidos, de entrada e saída.
- Múltiplas salas de conferência. Podem ser criadas até 50 (cinquenta) salas de conferência. É possível limitar a quantidade de usuários em cada uma delas, bem como acrescentar senha para os usuários que entrem.
- Suporte a "dial-out", que permite que um participante da conferência possa chamar e incluir um novo participante durante a sessão de conferência..
- Função Callback nativa da central, permitindo solicitações de chamadas externas de acordo com a permissão da aplicação. Pode-se gerar chamadas para ramais, celulares e números fixos externos. Esta função permite o uso de aplicação do tipo "Me Ligue" no site e também integração simples com CRM e sistemas de terceiros via URL, chamado de "Click-to-call".
- Ligações entre filiais via ramal, sem custo com operadoras.
- Função Serviço Noturno, que define o horário de expediente de funcionamento e permite programação para reprodução de mensagem de áudio específica de acordo com o horário da chamada recebida.
- Função chefe-secretária, que ainda permite que um chefe tenha mais de uma secretária e uma secretária possa atender a mais de um chefe. Assim, todas as chamadas para os chefes passam antes pelo ramal da secretária, e somente o ramal da secretária tem acesso à transferir ligações para o ramal do chefe.
- Monitoração de ramais em tempo real. Em uma única visualização, é possível monitorar o estado dos ramais a que o usuário tem permissão, sabendo se estão registrados, desocupados, em chamada ou no estado de "não-perturbe". Esta monitoração permite monitorar também em tempo real o estado de filas de atendimento, de



chamadas estabelecidas, de troncos configurados, de gravações em curso, de estacionamento de chamadas, de agentes de call center, de mensagens de chat e de e-mails.

- A central permite, além de monitorar as chamadas, que haja um controle dessas chamadas em tempo real. Assim, é possível transferir uma ligação, colocar em conferência, desligar, colocar em mudo e até estacionar.
- Esta monitoração viabiliza uma escuta de chamada corrente em tempo real, tanto para ramais internos quanto para celulares ou telefones fixos. Esta escuta pode ser silenciosa, ou seja, sem que os interlocutores saibam que estão sendo monitorados, mas também pode permitir que a pessoa que está escutando interfira na ligação, colocando sua voz para um dos lados escutar - função conhecida por "sussurro" - ou para ambos escutarem.
- Monitoração de filas, troncos, estacionamento, gravações (conforme licenciamento).
- Gerência e monitoração do estado, uptime, alarmes, endereço, versão e backup de dispositivos de telefonia em rede.
- Agenda de contatos integrada na própria central, que pode ser acessada via interface web do gestor ou interface CTI do usuário/atendente. Permite que os contatos, internos (ramais) e externos (clientes) sejam cadastrados manualmente ou importados usando arquivo externo. Os contatos salvos na central facilitam a análise de relatórios, pois o relatório registra o nome do contato associado ao número de telefone da ligação. Registros de até 500.000 números..
- Permite exibição do nome dos usuários/ramais internos no softphone ou no display do telefone físico IP utilizado pelo colaborador quando recebe uma chamada.
- Função speed dial..
- Etiquetas personalizáveis em contatos.
- Atribuição de várias etiquetas por contato.
- Exibição de etiquetas na lista de mensagens, na lista dos atendimentos ativos e no contato durante o chat ativo.
- Permite importação de lista de feriados e dias especiais, sendo possível ajustar mensagens automáticas em função desta lista.

ADMINISTRAÇÃO

- Gestão centralizada com acesso para administração, gerenciamento, configurações e relatórios, baseada em GUI (Graphical User Interface), exclusivamente via interface Web (web-based application), compatível com qualquer sistema operacional, em idiomas português brasileiro, inglês e espanhol.
- Interface compatível com navegadores Chrome, Firefox e Edge.
- Permissão de acesso à interface por perfil, através de usuário e senha. É possível determinar usuário por usuário, conforme seu perfil, se terá acesso apenas a determinadas telas do sistema, sejam para configuração ou para relatórios. Desta maneira, é disponibilizada a criação de níveis de administração ou perfis de acesso, por usuário.
- Política de segurança de senhas integrada, que permite três níveis selecionáveis para as senhas da central: 1) Nenhuma; 2) Média e 3) Forte.
- Acesso seguro à interface web via HTTPS.
- Dashboard de sistema contendo informações de status da central, processador, consumo de memória, consumo de CPU, temperatura do servidor e do processador, espaço em disco total e disponível, indicação de chamadas processadas e em uso, e informações de tráfego de dados (envio e recebimento) de rede.
- Restrição da visualização de ramais por usuário.
- Bilhetador completo integrado para integração com software tarifador externo. O bilhete emite informações completas das chamadas (CDR), com informações como por exemplo número de origem e de destino, tronco, direção, data e hora de início, atendimento e término de cada chamada, duração em segundos e conta do usuário que fez/recebeu a ligação.
- Backup e restauração de configurações da central, chats (conversas) e de gravações de chamadas, via interface web. A central permite dois modos de backup: manual ou programado para executar automaticamente com periodicidade definida pelo gestor:
 - 1) Para HD externo via porta USB;
 - 2) Para servidor de rede local ou servidor em nuvem, em infraestrutura do cliente, via CIFS (Common Internet File System - SMB/SAMBA), via SSH (Secure Socket Shell) ou via NFS (Network File System).
- O backup permite configurar exclusão automática de gravações antigas, após o backup realizado, para liberar espaço em disco.
- A central também permite o envio de arquivos de gravações para serviço Amazon (AWS) em conta própria do cliente.
- Permite acesso a servidor NTP para ajuste automático de data e hora do sistema.
- Relatórios gerenciais via interface web com diversos campos de filtros e definição de critérios para busca de informações. Todos os dados históricos são armazenados em banco de dados do próprio PABX.

Contatos

(48) 3333-4840

utech@utech.com.br

- Exportação de relatórios para .PDF e .CSV.

FUNÇÕES DE CHAMADAS DO PABX

- Conferência a três.
- Transferências cega (direta) e assistida (com consulta).
- Função Siga-me (encaminhamento de chamadas ou redirecionamento automático) nos modos Incondicional, Ocupado e Sem Atendimento.
- Função de chamada em espera.
- Função retorno automático de chamadas.
- Função DND (não-perturbe) por ramal.
- Captura de chamadas individual (por ramal) e em grupo (por grupo de atendimento).
- Desvio de chamadas recebidas para outro ramal.
- Ligações através de contas de usuário (códigos de acesso ou códigos de autorização) e senha em cada ramal, permitindo mobilidade do uso dos telefones.
- Função cadeado eletrônico.
- Função despertador.
- Estacionamento de chamadas ou *call parking*.
- Função de rechamada/rediscagem automática em caso de ocorrência de ramal ocupado.
- Toques diferenciados para chamadas internas e externas.
- Música em espera (ou espera musical) para retenção, estacionamento, espera em fila ou transferência de chamadas.
- Possui entrada P2 para fonte de música externa.
- Bloqueio de chamadas a cobrar.
- Bloqueio de chamadas externas para fixo, móvel/celular, DDD/LDN, DDI/LDI, serviços 0300, 0500, 0900, entre outros, selecionável por ramal.
- Programação de ramais para operação em horários específicos, determinados pelo administrador.
- Permite uso de telefone IP, softphone desktop e softphone mobile registrados ao mesmo tempo, com toque simultâneo em todos dispositivos, usando a função de múltiplos registros por usuário SIP.
- Classificação de cada chamada pela pessoa que fez o atendimento, atribuindo uma dentre as classificações cadastradas pelo gestor, para cada ligação. Estas classificações são definidas como boas ou ruins, de acordo com o critério do gestor no ato do cadastro, e é atribuída automaticamente uma qualificação positiva ou negativa conforme a classificação selecionada pelo usuário.

RELATÓRIOS NATIVOS DA CENTRAL

- Chamadas. Bilhetagem das chamadas, chamadas entrantes e saíntes, chamadas entre ramais (ramal-ramal).
- Ramais. Estatísticas por grupos de ramais e por ramais individuais.
- Contas.
- Troncos. Índices de utilização dos troncos, tentativas de chamadas por segundo (CAPS - Call Attempts per Second), relação entre chamadas atendidas e tentativas de chamadas (ASR - Answer/Seizure Ratio), taxa de eficácia de rede (NER Network Effectiveness Ratio).
- Localidades/geolocalização de chamadas.
- Callback.
- Transferências.
- Classificações de chamadas.

FUNCIONALIDADES DE MÓDULOS LICENCIADOS

AUDITORIA

- Módulo de Auditoria de ações de usuários: permite que o administrador saiba quantas e quais sessões estão ativas na central, bem como lista as sessões inativas por período.
- A Auditoria também registra o histórico de todos os acessos a cada tela da central, registra se houve adição, edição, exclusão de contatos e usuários, se algum usuário reproduziu gravações, fez download de arquivos, excluiu alguma gravação e se exportou relatórios do sistema.
- Os acessos a cada tela da central registram o usuário, o endereço IP, a ação tomada naquela tela e a data e hora do acesso.

Contatos

(48) 3333-4840
utech@utech.com.br



GRAVAÇÃO DE CHAMADAS

- Gravação de chamadas entre ramais e chamadas externas.
- Esta função permite a gravação de todas as chamadas que passam pela central, de maneira simultânea e automática, sejam chamadas entre ramais (ramal-ramal) ou chamadas externas (ramal-externo ou externo-ramal) através de troncos (SIP, IAX, TDM, GSM).
- É possível configurar algum ramal (ou alguns ramais) para que não seja gravado, como diretoria, por exemplo.
- Geração automática de um número de protocolo único para cada chamada, que permite busca posterior para localização de gravação de maneira simples, precisa e rápida.
- Permite a configuração de um prefixo para ser inserido a cada número de protocolo gerado.
- As gravações são armazenadas em storage próprio, interno ao PABX IP uTech. O tempo de armazenamento depende do tamanho do storage adquirido pelo cliente no ato da compra. No caso de utilização de servidor virtualizado, o cliente determina o storage destinado ao armazenamento de gravações - e consequente tempo de disponibilidade de gravações.
- A busca por gravações é feita através da interface web, a partir de qualquer computador que tenha acesso à central, conforme permissão do usuário, através do relatório de gravações, quer permite busca por diversos filtros, como: período (intervalo de início e fim) de data e hora, número de origem, número de destino, alguma parte do número do telefone, ramal da central, se a chamada foi realizada ou recebida, por comentário que foi inserido em alguma gravação, pelo número de um protocolo e pelo tipo de ligação (interna, fixo local, fixo LD, VC1, VC2, VC3, internacional e serviço).
- As gravações podem ser feitas de maneira automática ou sob demanda, através de comando do usuário no teclado do próprio ramal.
- Gravação de chamadas com protocolos TLS e WSS.
- A interface da central possui, no relatório de chamadas e no relatório de gravações, acesso a um player de mídia na própria interface, que permite ouvir a gravação sem necessidade de baixar o arquivo, bem como pausar, parar, avançar, retroceder e controlar o volume da reprodução, em tempo real.
- Os arquivos das gravações das chamadas são armazenados em formato .WAV ou em .MP3, de acordo com a configuração desejada pelo gestor, e podem ser baixados (feito download) a qualquer momento para reprodução em players de mercado, como por exemplo VLC e Windows Media Player, entre outros.
- Anúncio automático, conforme configuração do sistema, do número de protocolo durante uma chamada recebida. Também é possível que o agente logado na interface CTI reproduza, com um simples clique, o número do protocolo na chamada em curso.
- Inserção de comentários personalizados, para detalhamento de informações do atendimento referente à chamada, em cada gravação. Estes comentários podem ser usados para buscar chamadas, no relatório de gravações da central, a fim de facilitar e agilizar a busca por gravações.
- Gravação de canais esquerdo e direito, em modo estéreo, para permitir análise de apenas um dos canais caso seja necessário e transcrição de chamadas.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

- Pesquisa de satisfação multinível e personalizável, sem limite de quantidade de perguntas.
- A pesquisa de satisfação permite que o cliente atribua uma nota ao atendimento recebido. As perguntas podem ser customizadas conforme a necessidade do cliente, podendo ter respostas nas mais variadas quantidades.
- Indicadores nativos da Pesquisa de Satisfação da central: CSAT (Customer Satisfaction) e NPS (Net Promoter Score). Porém pode-se implementar pesquisas de "sim" ou "não" ou qualquer outra pergunta que possa ser respondida com um número do teclado do telefone.
- O relatório de pesquisa de satisfação resume o somatório das notas do período selecionado e indica qual foi a nota atribuída para cada atendente, a cada atendimento.
- Caso o cliente use a licença de gravação, no relatório de Pesquisa de Satisfação fica registrada a gravação da chamada do atendimento daquela nota, para que fique fácil identificar se a nota atribuída é, de fato, relevante em função do atendimento recebido pelo cliente.
- A pesquisa de satisfação permite que seja extraído um relatório de URA, identificando quantas vezes cada opção da URA foi selecionada pelos clientes.

INTEGRAÇÕES COM CRM E HELPDESK

- Integração com sistemas de CRM e helpdesk, a saber: Salesforce, Hubspot, Pipedrive, Piperun, Nectar, RDStation, ExactSales, Cedrus Cobranças, ServiceNow, Zendesk, Freshdesk e Zendesk.

Contatos

(48) 3333-4840

utech@utech.com.br



- A integração permite registro de informações dentro dos CRM/Helpdesk, quando a central recebe e quando realiza chamadas. Algumas das informações registradas em tarefas/tickets são data e hora do atendimento, ramal do atendente, se a chamada foi atendida ou não, link (ou URL) da gravação.
- Caso o cliente utilize a solução omnichannel na central, é possível que os atendimentos de chat (mensagens) sejam registrados da mesma maneira. A diferença é que ao invés de a central registrar um link para uma gravação, vai registrar um link para um chat.
- Relatório de integrações, com informações de tarefas/tickets criados, chamadas realizadas e recebidas pela plataforma, chamadas atendidas e não atendidas, tempos de atendimentos, atendimento dos agentes e analítico de todas as chamadas. É possível também, pelo relatório de integrações, consultar um ticket específico no registro.

INTEGRAÇÃO COM LDAP E MICROSOFT ACTIVE DIRECTORY (AD)

- Integração com serviço de diretório em protocolo LDAP e Microsoft Active Directory (AD) com suporte a TLS.
- Funcionalidade Single Sign-On (SSO), que possibilita que as organizações simplifiquem e reforcem a segurança das senhas ao permitir o acesso a todos os serviços conectados com um único login.
- Gestão de ramais:
 - Integração do número do ramal e da senha do usuário do serviço LDAP/AD. No PABX é criado o ramal com as permissões padrão de discagem, ou seja, poderá gerar e receber chamadas internas e externas. Demais configurações podem ser ajustadas diretamente no PABX depois da criação automática inicial, como por exemplo personalizar grupos de chamadas, grupos de captura, permissões de discagem, tempo de toque, encaminhamento, chamada em espera, entre outros.
- Controle de login de usuário:
 - Ao criar um usuário no AD, é possível criar automaticamente um usuário para acessar a interface do PABX.
 - No LDAP/AD é possível escolher quais telas o usuário vai poder acessar na interface do PABX.
- Gestão de contatos:
 - Os usuários do AD poderão ser importados para a base de contatos do PABX.
 - Os campos importados dos usuários são nome, email, empresa, departamento, telefone comercial, telefone celular, telefone residencial, ramal.

INTEGRAÇÃO COM MICROSOFT TEAMS

- A central PABX permite integração com Microsoft Teams sem nenhuma licença específica do lado da uTech. Porém, há necessidade de licenciamento do add on Phone System da Microsoft.
- Esta integração é feita via tronco SIP ou função Direct Route/Direct Routing.
- Com a integração, é possível que usuários do Teams recebam chamadas externas, vindas da operadora, tanto em seu Teams desktop, web ou aplicativo móvel para smartphones.
- A integração também permite a geração de chamadas externas a partir do Microsoft Teams, e o PABX da uTech faz a ponte entre a aplicação Microsoft e a operadora do cliente.

SOFTPHONE WEBRTC

- A central PABX IP uTech oferece um softphone WebRTC intrinsecamente licenciado para uso livre, na quantidade de ramais liberada na central.
- Caso o cliente utilize licenças do OmniConnect+, este softphone possui também função de transferência e videochamadas, sem custo adicional.

INTERFACE CTI + SOFTPHONE DESKTOP + SOFTPHONE MOBILE

- Interface web tipo CTI (Computer-Telephony Integration) Web para monitoração de ramais e distribuição de chamadas entre colaboradores por telefonistas em sistemas operacionais Windows, Linux e Mac. Esta interface permite controlar completamente o ramal, como por exemplo: geração e finalização de chamadas; busca de contatos da central através da digitação do nome, para geração de chamadas; identificação de chamadas recebidas com número de origem e nome do contato (se houver); habilitar chamada em espera; captura de chamadas de um ramal específico ou de grupo de ramais; controle de encaminhamento (siga-me) incondicional, quando ocupado ou sem atendimento; transferir ligações; fazer conferência de chamadas.
- Acesso à base de contatos da central, para consulta, cadastramento, edição e exclusão de contatos. Este acesso pode ser definido como global (permitindo acesso a todos os contatos) ou pessoal (permitindo acesso somente aos contatos daquele usuário que está logado).



- Recepção e geração de chamadas e videochamadas através de Softphone (ramal) WebRTC integrado à interface web CTI.
- Interface CTI compatível com navegadores Chrome, Firefox, Opera e Edge.
- Indicação de status de presença: ativo, inativo, ausente e ocupado.
- O softphone WebRTC embarcado na interface CTI permite:
 - Conferência de chamadas.
 - Transferências cega (direta ou sem consulta) e assistida (com consulta).
 - Siga-me (encaminhamento de chamadas) nos modos Incondicional, Ocupado e Sem Atendimento.
 - Função de chamada em espera.
 - Função DND (não-perturbe) por ramal.
 - Captura de chamadas individual (por ramal) e em grupo (por grupo de atendimento).
 - Desvio de chamadas recebidas para outro ramal.
 - Estacionamento de chamadas ou *call parking*.
 - Discar para ramal ou número externo digitando um telefone ou buscando pelo nome do contato na agenda da central.
- Seleção e controle de dispositivo e volume de ring, speaker e microfone.
- Habilitação de cancelamento de eco, supressão de ruído e controle de ganho das chamadas do ramal.
- Indicação de chamadas perdidas.
- Histórico de chamadas recebidas e realizadas pelo ramal.
- Exibição de pop-up (sreenpop ou screen pop-up) para chamadas entrantes, saintes, perdidas e dados do contato.
- Acesso à gravações, desde que haja permissão, via interface do usuário.
- Chat interno que permite envio de mensagens instantâneas para todos usuários CTI da central, sejam ramais administrativos ou PAs de call center (caso o call center esteja licenciado).
- Monitoração do estado dos ramais e dos agentes de call center, caso esteja licenciado.
- API CTI para integrações com sistemas de terceiros. Permite monitoração total de chamadas da central, bem como efetuar comandos para geração de chamadas, transferências, entre outros.
- Webhooks para notificações de chamadas em sistemas de terceiros, com indicação número de origem e destino, identificação da chamada (call ID), link (ou URL) da gravação e número do protocolo do atendimento.
- A interface permite controle de presença de usuários e também chat entre eles, para troca de mensagens, ficando tudo registrado para consulta posterior.
- Permite alteração da senha do agente por parte do supervisor via interface web de configuração da central e do agente por parte do próprio agente via interface web CTI.
- Ferramenta de Quadro Branco (*whiteboard*), que permite edição e anotações em documentos e imagens, com envio para destinatários diretamente na janela de atendimento do chat, em tempo real.
- O softphone mobile é compatível com sistemas Android e iOS (iPhone) e sua licença acompanha a licença CTI.

ALTA DISPONIBILIDADE (HA)

- Capacidade de redundância de servidores, também chamada de alta disponibilidade ou High Availability (HA), para que haja possibilidade de uma central reserva assumir a operação em caso de falha da central principal. Esta funcionalidade é disponibilizada com o uso de duas centrais idênticas e com licença de alta disponibilidade.

FIREWALL RESPONSIVO

O PABX IP uTech possui uma licença opcional de firewall responsivo, que é integrado à central telefônica para monitorar o tráfego de rede de entrada e saída e permitir criação de regras para liberar ou bloquear tráfegos específicos de pacotes e evitar ataques de negação de serviço (DoS, DDoS, Ping of Death, Syn-Flood, whitelist e blacklist para IPv4 e IPv6, failtoban)..

- Possui uma interface onde é possível ver uma lista de todas as regras criadas.
- Permite a criação de regras de filtro de dados, do tipo “Permissão” (“Accept”), e também do tipo “Derrubar” (“Drop”) e também do tipo “Rejeitar” (“Reject”), com as seguintes características:
 - Seleção da interface de rede desejada para a liberação/bloqueio.
 - Seleção do protocolo desejado, sendo que deve possuir no mínimo os protocolos TCP, UDP e ICMP.
 - É possível determinar a origem do tráfego com a possibilidade de selecionar um host ou então classe de rede específica.
 - Permite determinar o destino do tráfego com a possibilidade de selecionar um host ou então classe de rede específica.
- É possível habilitar e desabilitar o firewall pela interface web.
- Seleção de políticas de firewall para Input (Accept/Drop), Output (Accept/Drop) e Forward (Accept/Drop).

- Funcionalidade de firewall responsivo para controle de chamadas utilizando o protocolo SIP, conseguindo detectar e bloquear chamadas e registros acima de determinado limite, penalizando/bloqueando a origem por um período de tempo ajustável:
 - Criação dinâmica de regras para bloquear a(s) origem(ns) caso haja tentativas de registros acima de um limite ajustável em campo específico na interface.
 - Criação dinâmica de regras para bloquear a(s) origem(ns) caso haja número de chamadas/ligações acima de um limite ajustável em campo específico na interface.
 - As regras de bloqueio da origem são apagadas dinamicamente após o transcurso de um tempo determinado, que é ajustado em um campo específico na interface.
- Permite controle de frequência de requisições (DDoS) no protocolo SIP, conseguindo detectar e bloquear pacotes que sejam recebidos com frequência maior do que a tolerância especificada em um campo da interface web, penalizando/bloqueando a origem por um período de tempo ajustável:
 - Criação dinâmica de regras para bloquear a(s) origem(ns) caso haja tentativas de requisições acima de um limite ajustável (DDoS) em campo específico na interface.
 - As regras de bloqueio da origem são apagadas dinamicamente após o transcurso de um tempo determinado, que é ajustado em um campo específico na interface.
 - É possível determinar classes de rede com permissão, ou seja, que não sejam analisadas pelas regras criadas supracitadas.
- Funcionalidade de firewall responsivo para controle da frequência de requisições (DDoS) no protocolo de acesso à interface web, conseguindo detectar e bloquear pacotes que sejam recebidos frequência maior que a tolerância especificada em campo da interface web, penalizando a origem por um período de tempo ajustável:
 - Criação dinâmica de regras para bloquear a(s) origem(ns) caso haja tentativas de requisições acima de um limite ajustável (DDoS) em campo específico na interface.
 - As regras de bloqueio da origem são apagadas dinamicamente após o transcurso de um tempo determinado, que é ajustado em um campo específico na interface.
 - É possível determinar classes de rede com permissão, ou seja, que não sejam analisadas pelas regras criadas supracitadas.
- Criação de regras de exceção a fim de liberar o tráfego de origens conhecidas, para que o firewall responsivo não atue sobre estas regras de exceção.
- Interface específica para monitoração em lista, em tempo real, das regras criadas dinamicamente pelo firewall responsivo:
 - Nesta interface é possível alterar manualmente regras temporárias para permanentes.
 - Pode-se excluir as regras manualmente antes da expiração do tempo ajustado.

SBC - SESSION BORDER CONTROLLER

- Pode ser instalado em um servidor local, virtualizado ou disponibilizado em nuvem/cloud.
- Permite sessões com terminais SIP de voz e vídeo.
- Atende norma RFC 3261.
- Suporte a SIP Connect 1.1 e SIP Registrar.
- Permite terminação e mediação RTP/SRTP.
- Permite transporte com TLS.
- Suporte a IPv4/IPv6 dual-stack para usuários remotos e SIP trunking.
- Suporte a NAT near-end e far-end e NAT estático e dinâmico em localidades remotas.
- Suporta a VLAN para conexão com localidades remotas.
- Permite manipulação de cabeçalho SIP.
- Suporte a SIP trunking com services SIP de operadores de telefonia com perfil SIP configurável.
- Suporte a SIP session-aware NAT/PAT para sinalização SIP e conexões de mídia RTP/SRTP.
- Permite configurações de roteamento estático.
- Permite separação de endereçamento IP para sinalização e mídia.
- Suporta operação em DMZ.
- Suporta media anchoring.
- Suporte a redundância.
- Permite múltiplos domínios.
- Suporte a transcoding de áudio e vídeo.
- Suporte a gerenciamento por SNMP.
- Suporte a monitoração de QoS (Quality of Service) e classificação de pacotes QoS baseada no padrão Diffserv para tráfego de sinalização, de mídia e gerenciamento.

- Suporte DNS e NTP.
- Permite configuração de regras de firewall responsivo e possui detecção e prevenção de intrusão (IDS/IPS).
- Suporte a protocolos SSH2 e HTTPS.

VIDEOCONFERÊNCIAS

- Permite videoconferências com quantidade máxima de usuários configurável.
- Acesso à salas via usuário e senha.
- Função “esperar dono da conferência”.
- Função “terminar quando o dono sair”.
- Detecção e otimização da fala.
- Modo silencioso.
- Contagem de usuários.
- Anunciar ao entrar/sair usuários.
- A imagem do usuário que está falando (*active speaker*) fica em destaque/evidência.
- Função mudo ao entrar na videoconferência.
- Estado em “mudo” (*mute status*) para cada participante.
- Função de gravação* de videoconferências.
- Permite envio de convite para videoconferências.
- Geração de convite com validade.
- Compartilhamento de tela com participantes.
- Compartilhamento de arquivos entre participantes.

* Licenciamento à parte.

CONSULTA NÚMERO

Licença que permite a execução de uma função conhecida por “encarteiramento” que faz o direcionamento do cliente para atendimento por uma pessoa específica pré-cadastrada. Principais funcionalidades:

- Permite busca/consulta por um telefone, CNPJ, CPF, RG, CEP ou código do cliente.
- Consulta na base de contatos da central.
- Permite consulta em banco de dados externo, informando os seguintes parâmetros: servidor, porta, usuário, senha, tipo do banco, base de dados e query.
- Permite consulta via Web Service, informando usuário, senha e URL para consulta.
- Permite consulta via script, aberto, em PHP, onde o usuário pode programar a consulta conforme desejado.
- Em todos casos de integração via Consulta Número, a central espera como retorno o destino para encaminhamento da chamada/chat.
- A central permite determinação de direcionamento da chamada/chat em caso de falha, ou seja, caso o número/código digitado não tenha algum correspondente na consulta permite o encaminhamento para um destino padrão de atendimento (como uma URA ou fila, por exemplo).

SPEECH-TO-TEXT (STT)

O reconhecimento de fala e transcrição de áudio em texto é uma funcionalidade licenciada da central da uTech. Com ela, é possível:

- Integração com Google Cloud Platform.
- Transcrição utilizando VAD (Voice Activity Detection), que garante otimização dos recursos pois só considera períodos de fala ativa, suprimindo os silêncios da conversa. Isto garante também redução de custos operacionais.
- Transcrição automática de chamadas telefônicas ao final de cada ligação.
- Transcrição de chamadas telefônicas em dois canais, garantindo que a conversa seja separada em dois interlocutores (atendente e cliente). Assim é possível identificar quem disse o que, a cada momento da conversa.
- A conversa de uma chamada telefônica é transcrita em formato visual de chat, semelhante ao whatsapp, facilitando o entendimento do fluxo de conversa.
- Permite transcrição automática de áudios em conversas por chat, como whatsapp, por exemplo. Assim, não é necessário ouvir o áudio e pode-se simplesmente ler o conteúdo do mesmo diretamente na tela de atendimento.
- A transcrição é um pré-requisito para a funcionalidade de resumo de chamadas e análise de sentimento.
- A transcrição também é pré-requisito nos atendimentos por chat caso se queira incluir o conteúdo de áudios enviados e recebidos no resumo do atendimento e análise de sentimento.

Contatos

(48) 3333-4840
utech@utech.com.br

TEXT-TO-SPEECH (TTS)

Esta licença da central permite transformar texto em áudio para reprodução durante chamadas telefônicas. É um recurso utilizado para interação entre URA e cliente.

- Integração com Google Cloud Platform e Amazon AWS para sintetização de fala.
- Diversas vozes para reprodução.
- Permite geração de URA em texto com reprodução em áudio.
- Permite integração com chatbot para URA inteligente e customizável conforme fluxo do cliente.

DETECÇÃO DE PALAVRAS-CHAVE (KEYWORD SPOTTING)

A central da uTech possui uma licença específica para detecção de palavras-chave (ou pontos-chave) em chamadas/ligações telefônicas, atendimentos de chat e também e-mail. Este recurso requer uso conjunto com licenças de call center.

Principais funcionalidades:

- Criação de regras contendo palavras-chave e expressões.
- Cada regra pode ter ilimitadas palavras e/ou expressões, que são cadastradas via interface web na central.
- Cada regra é independente da outra e permite cadastro de e-mails de gestão para envio de notificações de detecção de palavras-chave.
- Caso haja detecção de palavra-chave ou expressão cadastrada, o sistema envia um e-mail para cada endereço cadastrado na regra, informando os dados do atendimento que disparou a regra, como data, hora, origem, destino, link do atendimento e a(s) palavra(s)-chave/expressão(ões) identificada(s).
- Permite ativação de cada regra para chamadas telefônicas, chats e e-mails de forma isolada ou conjunta. Isto quer dizer que uma regra pode ser ativada para ligações mas não para chat, por exemplo, mas caso desejado pode ser ativada em todos os canais de forma simultânea.
- Relatório de keyword spotting que explicita, por período, a ativação de cada regra cadastrada. Ele determina total e percentual de ativações de cada regra por canal, indicando se foi ativado por voz, chat ou e-mail.
- O relatório emite detalhamento de cada atendimento que ativou uma regra, indicando data, hora, origem, destino, regra ativada, agente do atendimento e indica a palavra-chave que disparou a regra.

RESUMO DE ATENDIMENTO E ANÁLISE DE SENTIMENTO

Um recurso altamente valioso para os atendimentos é a funcionalidade de fazer um resumo dos atendimentos. Este recurso requer uso obrigatório de licenças de call center e STT, mas não requer uma licença específica na central uTech. No caso de utilização com chat, requer uso de licenças omnichannel. Principais funcionalidades:

- Análise de contexto de conversas de ligações telefônicas e chats.
- Gera automaticamente um resumo de cada atendimento/ligação/chat, utilizando IA (inteligência artificial).
- Permite configuração de prompt para criação de resumo e análise de sentimento.
- Integração com OpenAI (ChatGPT), Google (Gemini) e Meta (Llama).
- Seleção do número máximo de tokens da resposta, influenciando diretamente no comprimento dos resumos disponibilizados na ferramenta.
- Ajuste da temperatura da resposta criada pela IA.
- Permite criação de prompt específico para análise de sentimento dos atendimentos.
- Ao final de cada ligação/atendimento de chat, o sistema faz automaticamente o resumo e gera a análise de sentimento de cada interlocutor (cliente e atendente).
- A partir da integração com ferramentas de IA, é possível o agente/atendente utilizar, durante o atendimento por chat, de um recurso chamado Assistente de Atendimento. Ele permite:
 - Gerar respostas automáticas baseadas no contexto atual da conversa;
 - Gerar respostas específicas, com base em prompts previamente ajustados, para que haja maior facilidade no diálogo com o cliente para resolver problemas, melhorar engajamento, ter respostas prontas, contornar objeções, sem que o atendente precise pensar e escrever os prompts.
- Mesmo utilizando o recurso do Assistente de Atendimento, o atendente poderá revisar e editar toda resposta criada pela IA antes de enviar ao cliente.

CHATBOT COM IA (INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL)

Permite o desenho de fluxo de atendimento e utilização de chatbot de áudio (por chamadas telefônicas) e texto (whatsapp, chat do site, etc). É necessária a utilização das licenças de STT, TTS e chatbot.

- Permite execução de fluxos de atendimento e resposta ao cliente.
- Permite atendimento automático de ligações, permitindo que o usuário fale o que deseja.
- O áudio é então convertido em texto e analisado no contexto da URA.
- A URA sintetiza a resposta, que é reproduzida ao cliente.
- Assim, segue-se o fluxo de atendimento desejado pelo cliente.
- Permite integração com pesquisa de satisfação automática ao final de cada atendimento.
- Permite transferência de atendimento para um agente de call center humano.
- No atendimento por chat, permite transcrição de áudios que o cliente envie, sendo utilizado o texto para definição do fluxo de atendimento.
- Permite integração com outros sistemas*, via API, webservices, bancos de dados, viabilizando troca de informações entre sistemas e disponibilizando para os usuários em tempo real.

** Sujeito a orçamento e aprovação prévia do cliente.*

OMNICONNECT+ (OMNICHANNEL)

Além de um PABX IP, a solução da uTech também é uma Central de Comunicações Unificadas, uma plataforma integrada Omnichannel, para atendimento centralizado e suas principais características são:

- uTech é ISV (Independent Software Vendor) licenciado pelo Facebook/Meta.
- Integração oficial com Whatsapp Business API (WABA).
- Integração com Whatsapp, Telegram, SMS, direct do Instagram, Facebook Messenger, direct do Twitter e chat do site (chabox).
- atendimentos simultâneos de voz, chat e e-mail via interface web única e integrada, com acesso seguro via HTTPS para todos os canais de comunicação da central.
- A interface web de atendimento de clientes, utilizada pelo agente, é a Interface CTI da central e a interface web de gestão, utilizada pelo supervisor para funções administrativas como monitoração em tempo real, configurações e relatórios operacionais, é a própria interface da central.
- A interface web do agente herda todas características descritas especificamente no item Interface CTI deste documento e possui ainda as funcionalidades descritas neste tópico omnichannel.
- Interface de supervisor para criação, edição e exclusão de agentes, definição de grupos de atendimentos (skills), prioridades dos agentes nas filas e horários (turnos) de trabalho.
- Geração automática de número de protocolo para cada atendimento.
- Mensagens automáticas para informação de clientes caso ele tenha entrado em contato fora de horário de expediente de atendimento definido pelo supervisor, tanto por voz, chat ou e-mail, com possibilidade de transbordo baseado em cada faixa de horário;
- Monitoramento/acompanhamento em tempo real de atendimentos de voz, chat e e-mail, pela interface de administração, para que o gestor possa acompanhar as quantidades e cada atendimento de forma individual, podendo intervir fazendo escutas de chamadas (em modo silencioso e também com injeção de áudio - sussurro), leitura e envio de mensagens de texto dos seus agentes e e-mails no momento de cada atendimento.
- O supervisor tem controle de todos atendimentos, podendo transferir e/ou finalizar qualquer chamada ou chat de seus agentes que estejam em andamento.
- O supervisor monitora o estado das filas, quantidades de atendimentos ativos e quantidade em espera em fila, tempos de espera, tempos de atendimentos, entre outros, em tempo real.
- Na monitoração do estado dos agentes do call center é possível ao supervisor controlar login, logoff e pausa de cada agente ou ainda controlar simultaneamente todos os agentes logados em determinada fila.
- Ajuste de tempos de nível de serviço (SLA de atendimento) e tempo de pós-atendimento.
- Supervisor tira relatórios de atendimentos com alguns indicadores: quantidade/quantitativo total de atendimentos, total de chamadas/chats/e-mails não-atendidos, nível de serviço (SLA), quantidade de atendimentos dentro do nível de serviço, Tempo Médio de Espera (TME), Tempo Médio de Atendimento (TMA), quantidade de atendimentos por tempo de espera, Picos de Atendimentos (por hora, por dia, por mês), estatística de atendimentos por hora (horas com maior volume de atendimentos, horas com maior volume de não-atendimentos), causas de liberação (quem desligou/encerrou o atendimento - cliente, agente ou transferência).

Contatos

(48) 3333-4840
utech@utech.com.br



- Permite configuração de chatbots para atendimento automatizado com diversos fluxos (árvores de atendimento) incluindo menus, submenus, consultas internas e externas (necessita licença adicional).
- Permite diversas formas de distribuição de chamadas, chats e e-mails para atendentes humanos.
- Permite criação e configuração de mensagens de texto automáticas para respostas de atendimentos, viabilizando montagem de menus e fluxos de atendimento multiníveis (árvores de atendimento) distintos, incluindo encaminhamento para atendimento humano.
- Criação de mensagens de modelo de texto, também chamadas “templates”, que podem ser enviadas rapidamente para agilizar a comunicação, padronizar o atendimento e evitar erros de português.
- Mensagens de modelo/templates podem conter informações diversas como nome do contato, número do telefone/Whatsapp, número do protocolo do atendimento ou alguma informação salva no contato da central uTech.
- Envio de templates/HSM de Whatsapp em massa (necessita licença adicional).
- Todos atendimentos de voz, e-mails e texto/chat, mídias recebidas e enviadas ficam armazenadas na própria plataforma, em formato de relatórios históricos, e podem ser consultadas a qualquer momento.
- Atendimento receptivo, quando o cliente entra em contato e inicia a conversa com a empresa, e ativo, quando o agente inicia uma conversa com o cliente.
- Possibilidade de o agente fazer transferência de atendimentos.
- Durante o atendimento, o agente pode visualizar o histórico de mensagens de todas conversas anteriores daquele cliente. Após o atendimento, o agente somente poderá visualizar as mensagens que ele mesmo trocou nos atendimentos com o cliente.
- Agente pode fazer pausas definidas pelo supervisor e classificar seus atendimentos, de forma a gerar uma tabulação do expediente e emissão posterior de relatórios de pausas e classificações do período.
- O tempo de cada pausa é definido pelo supervisor.
- Quando o agente faz uma pausa e está em atendimento, o mesmo não é afetado.
- Exibição de script de atendimento para o agente ao receber chamada/chat/e-mail, com informações relativas ao cliente e ao atendimento, como número do protocolo, canal utilizado, número de telefone/e-mail, códigos ou qualquer campo salvo no contato na base da central.
- Permite que o agente tenha visualização do estado das filas nas quais ele está logado: informações de chamadas/chats/e-mails em fila, atendidos, abandonados, tempos de espera e conversação.
- É possível acrescentar ao script de atendimento informações que sejam digitadas pelo cliente, como por exemplo número de CPF ou CNPJ, mediante serviço de customização que deve ser contratado junto à uTech.
- Criação de filas de atendimento por setores/departamentos para atendimento setorizado de ligações, chats e e-mails, de forma que a distribuição seja feita somente para os grupos de pessoas/agentes aptos a realizar o atendimento desejado, conforme skill do agente.
- Cada fila permite mensagens customizadas de entrada/espera, boas-vindas ao atender, finalização, transferência, entre outras.
- Cada fila permite configuração de tempo limite (timeout) de alarme e de encerramento do atendimento por inatividade da chamada/chat e por inatividade do agente.
- Cada fila permite configuração da quantidade máxima de atendimentos simultâneos de cada agente nela logado.
- Transbordo de atendimento para outras filas caso não haja agentes disponíveis ou o tempo máximo de espera na fila seja alcançado.
- Mensagens automáticas dos atendimentos de chat: mensagem de Saudação (quando o cliente entra na fila), mensagem de Atendimento (quando o agente inicia o atendimento), mensagem de Transferência (caso o agente transfira o atendimento), mensagem de Abandono (quando o cliente encerra o atendimento através de uma palavra-chave que pode ser personalizada na plataforma), mensagem de Desligamento (quando o atendimento é finalizado pelo agente), mensagem de Serviço Indisponível (caso o cliente entre na fila fora do horário especificado para atendimento) e mensagem de Fila Cheia (caso o número máximo de atendimentos configurado para aquela fila seja alcançado).
- Quantidade de atendentes/agentes disponível conforme licenciamento/compra.
- Definição de turnos de atendimento por agente, permitindo que ele não possa fazer login fora do turno caso necessário.
- Definição de filas de atendimento por agente, ou seja, definição de quais filas/skills o agente vai estar apto a fazer o atendimento.
- Envio e recebimento de áudios via Whatsapp.
- Transcrição de áudios recebidos do cliente via Whatsapp (necessita licença adicional).
- Envio de arquivos em formato de mídia (áudio, documentos, PDFs, imagens, vídeos, stickers).
- Envio de links diversos, botões (quick reply) e listas (list reply).



- Envio de qualquer localização desejada para o cliente via Whatsapp.
- Permite classificação de atendimentos para tabulação posterior pelo supervisor.
- Permite envio do nome do atendente ao iniciar o atendimento e também em cada mensagem enviada.
- Exibe a duração de cada atendimento.
- Habilitação de tradução simultânea, no envio e no recebimento de mensagens de texto de Whatsapp, de português para inglês, espanhol e francês (necessita licença adicional).
- Atendimento simultâneo de diversos clientes na mesma janela de atendimento, separados em abas superiores.
- Diversos canais de atendimento na mesma janela do agente.
- Cadastro e busca de clientes com diversos campos, que permitem consulta para iniciar atendimentos (gerar chamada, enviar mensagens e e-mails) buscando pelo nome, telefone, e-mail.
- Busca/pesquisa por mensagens, nome de contatos, números de telefone, palavras trocadas durante o atendimento e número de protocolo de atendimento.
- Envio de link via Whatsapp com convite para videoconferência (necessita licença adicional).
- Verificação da “Jornada do Cliente”, indicando cada canal pelo qual entrou em contato, data, hora, duração, se foi atendido, agente do atendimento, número/código de contato, nº de protocolo e chat completo.
- Integração de canal de atendimento de e-mail.
- Envio de e-mail em massa (necessita licença adicional).
- Permite integração com ChatGPT (necessita licença adicional).
- Integração com bancos de dados externos, webservices ou scripts para busca de informações, direcionamento de atendimentos, consulta de situação financeira, emissão de 2ª via de boletos, ou qualquer outra necessidade de integração com softwares de terceiros, conforme especificado pelo cliente (necessita orçamento prévio).

DISCADOR AUTOMÁTICO E CLASSIFICADOR DE CHAMADAS uANALYTICS

É uma licença que faz parte do call center. Esta licença implementa três modos de operação: geração automática de ligações/chamadas telefônicas, envio de mensagens e de e-mails em massa. Principais funcionalidades:

- Permite geração automática de ligações (criação de campanhas de chamadas) para uma determinada lista de clientes (mailing).
 - Discador automático progressivo, preview, preditivo e URA, para geração de chamadas.
 - Ajuste do horário inicial, horário final, data inicial e data final de validade da campanha.
 - Seleção do tipo do contato a ser chamado (celular, comercial, residencial ou preferencial).
 - Limite de chamadas por hora.
 - Limite máximo de chamadas simultâneas.
 - Limite de chamadas por agente logado.
 - Tempo limite para geração de chamada.
 - Limite de tentativas.
 - Tempo entre tentativas.
 - Tempo máximo de espera.
 - Força do discador preditivo.
 - Limite de chamadas abandonadas.
 - Tempo limite do preview da chamada.
 - Definição do Script que será apresentado ao agente/atendente do call center quando este receber a chamada gerada pelo discador. Assim é possível receber informações sobre o contato com o qual se está falando, aprimorando e direcionando o discurso a ser aplicado durante o atendimento.
 - Prioridades de discagem: permite criar regras para que as chamadas sejam geradas primeiro. Por exemplo: deseja-se que as ligações do mailing sejam feitas primeiro para os telefones com DDD 11.
 - Quando utilizado modo de discador automático para ligações, permite utilização de classificador automático integrado de chamadas, visando reduzir o número de chamadas improdutivas repassadas ao agente/atendente de call center.
 - Criação/edição de causas de desligamento de chamadas.
 - Inserção de áudio padrão para cada causa.
 - Categorias disponíveis: número indisponível, número inválido, número ocupado, URA, caixa postal, outro.
 - Registros de analytics: voz, mensagem, silêncio, tom e dados.
- Permite envio de mensagens em massa (criação de campanhas de mensagens) para uma determinada lista de clientes (mailing).



- Seleção do envio da mensagem via Whatsapp ou SMS (utilizando conta e créditos do cliente em provedor específico).
 - Seleção de template aprovado (HSM) no caso de envio de mensagens via Whatsapp.
 - Permite envio de templates de texto, imagens, vídeos e arquivos conforme permissões da META.
- Permite envio de e-mails em massa (criação de campanhas de e-mails), também chamado de e-mail marketing, para uma determinada lista de clientes (mailing).
 - Utiliza servidor do próprio cliente.
 - Permite seleção da conta que enviará o e-mail.
 - Permite criação de inúmeras contas de e-mail.
 - Ajuste do título do e-mail.
 - Criação do corpo do e-mail.
 - Ferramenta de teste de envio de e-mail para conferência antes do disparo da campanha.
- Para todos tipos de campanhas, permite:
 - Bloqueio de contatos duplicados: evita que se faça contato mais de uma vez com um contato que esteja duplicado no mailing importado/selecionado. Assim, caso o contato apareça repetido, só vai ser considerado uma tentativa de contato (telefone/chat/e-mail).
 - Seleção da frequência da campanha: permite selecionar se a campanha será executada apenas uma vez, ou uma vez por hora, ou uma vez por dia, ou uma vez por semana, ou uma vez por mês, de forma automática.
 - Definição de prioridade da campanha em relação à outras campanhas que estejam em execução. Uma campanha mais prioritária vai ocupar mais a capacidade de processamento da central e por consequência performar melhor em relação às outras.
 - Habilitar o início automático ao final da configuração ou permitir que o início da campanha seja determinado de forma manual pelo usuário.
 - Seleção de um ou mais mailings de forma simultânea.
 - Seleção de uma ou mais etiquetas de contatos de forma simultânea.
- Esta licença também implementa uma funcionalidade chamada Callback para Chamadas Abandonadas em fila. Ou seja, ligações de clientes que não foram atendidos e desligaram a chamada enquanto aguardavam na fila para atendimento podem ser retornadas automaticamente pelo sistema. Estas chamadas de callback (ou de retorno) são colocadas em uma agenda de retorno e disparadas quando houver agentes de call center disponíveis para atendimento.
- No callback de chamadas abandonadas existem diversos parâmetros de ajuste, como tempo limite para retorno, tempo mínimo de espera para retorno, tempo de agente disponível para retorno, número de tentativas de retorno, tempo entre tentativas de retorno e ainda permite definição de uma mensagem específica de retorno.

RELATÓRIOS LICENCIADOS

- Gravações.
- URA e Pesquisa de satisfação.
- Operadoras.
- Analytics ou Classificações.
- Vídeos.
- Mensagens.
- E-mails.
- Filas.
- Chats.
- Agentes.
- Pausas.
- Agendamentos.
- Omnichannel.
- Integrações com CRM e helpdesk.
- Situador.
- Sigma.

OUTRAS LICENÇAS DISPONÍVEIS

- Gravação de telas de computadores.
- Integração com sistemas de portaria remota.
- Licença de controle de acesso.



República Federativa do Brasil
Agência Nacional de Telecomunicações

Certificado de Homologação

(Intransferível)

Nº **03001-21-04590**

Validade: **Indeterminada**

Emissão: **13/02/2023**

Requerente:

CNPJ: **05.917.486/0001-40**

LIVETECH DA BAHIA INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA

Fabricante:

GRANDSTREAM NETWORKS INC.

**126 BROOKLINE AVE
Nº 3RD FLOOR**

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA

Este documento homologa, nos termos da regulamentação de telecomunicações vigente, o Certificado de Conformidade nº CPQD 10730, emitido pelo **FUNDAÇÃO CENTRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO DE TELECOMUNICAÇÕES - CPQD**. Esta homologação é expedida em nome do solicitante aqui identificado e é válida somente para o produto a seguir discriminado, cuja utilização deve observar as condições estabelecidas na regulamentação de telecomunicações.

Tipo - Categoria:

Telefone IP (com fio) - I

Modelo - Nome Comercial (s):

GRP2601 /GRP2601P /GRP2602 /GRP2602P /GRP2602W /GRP2602G

Características técnicas básicas:

Possui módulo de RF com as seguintes características:

Tipo de Modulação	Designação de Emissões	Tecnologias	Faixa de Frequências Tx (MHz)	Potência Máxima de Saída (W)
DBPSK-QPSK CCK	7M94D7W	SEQUÊNCIA DIRETA	2.400,0 a 2.483,5	0,161
BPSK-QPSK 16QAM-64QAM	15M2D7W	OFDM	2.400,0 a 2.483,5	0,261
BPSK-QPSK 16QAM-64QAM	16M1D7W	OFDM	2.400,0 a 2.483,5	0,112
BPSK-QPSK 16QAM-64QAM	16M4D7W	OFDM	5.725,0 a 5.850,0	0,103
BPSK-QPSK 16QAM-64QAM	17M7D7W	OFDM	5.725,0 a 5.850,0	0,1
BPSK-QPSK 16QAM-64QAM	36M4D7W	OFDM	5.725,0 a 5.850,0	0,064
BPSK-QPSK 16QAM-64QAM-256QAM	75M5D7W	OFDM	5.725,0 a 5.850,0	0,045
BPSK-QPSK 16QAM-64QAM	-	OFDM	5.150,0 a 5.350,0	0,0463
BPSK-QPSK 16QAM-64QAM	-	OFDM	5.150,0 a 5.350,0	0,0442
BPSK-QPSK 16QAM-64QAM	-	OFDM	5.150,0 a 5.350,0	0,0426
BPSK-QPSK 16QAM-64QAM-256QAM	-	OFDM	5.150,0 a 5.350,0	0,0229
BPSK-QPSK 16QAM-64QAM	-	OFDM	5.470,0 a 5.725,0	0,046
BPSK-QPSK 16QAM-64QAM	-	OFDM	5.470,0 a 5.725,0	0,0435
BPSK-QPSK 16QAM-64QAM	-	OFDM	5.470,0 a 5.725,0	0,0352
BPSK-QPSK 16QAM-4QAM 256QAM	-	OFDM	5.470,0 a 5.725,0	0,0279

O produto é um telefone IP com tecnologia WIFI (802.11 a, b, g, n, ac), com as seguintes características:

(-) Ensaio de SAR não aplicável: o equipamento não é terminal portátil.

O produto possui sistema de acesso sem fio em banda larga para redes locais com as seguintes características:

Para os equipamentos operando na faixa de 5150MHz a 5350MHz é necessário que as emissões estejam confinadas a ambientes internos das edificações.

Ganho na faixa de frequência de 5150MHz a 5.350MHz: 4,5 dBi;

Ganho na faixa de frequência de 5470MHz a 5725MHz: 4,5 dBi.

Protocolo SIP (TCP e UDP)

Codec G.711.

Possui Antena Integrada.

Tipo de alimentação:

Adaptador AC/DC

Observações

Na instalação do produto devem ser observadas as condições de uso conforme estabelecido no Regulamento sobre Equipamentos de Radiocomunicação de Radiação Restrita.

Este certificado substitui o de mesmo número emitido em 13/07/2021

Constitui obrigação do fabricante do produto no Brasil providenciar a identificação do produto homologado, nos termos da regulamentação de telecomunicações, em todas as unidades comercializadas, antes de sua efetiva distribuição ao mercado, assim como observar e manter as características técnicas que fundamentaram a certificação original.

As informações constantes deste certificado de homologação podem ser confirmadas no SCH - Sistema de Gestão de Certificação e Homologação, disponível no portal da Anatel. (www.anatel.gov.br).

Davidson Gonzaga da Silva

Gerente de Certificação e Numeração



Telefone IP básico com 2 linhas

GRP2602 • GRP2602P • GRP2602W • GRP2602G

Parte da série GRP de telefone IP para operadoras, o GRP2602 é um modelo básico com 2 linhas projetado com provisionamento zero-touch para implementação em massa e fácil gerenciamento. Apresenta um design elegante e um pacote de recursos de última geração, como suporte a Wi-Fi (GRP2602W), audioconferência de 5 vias para maximizar a produtividade, PoE integrado (GRP2602P/GRP2602G), áudio Full HD no viva-voz e no aparelho para que os usuários possam se comunicar com extrema clareza, suporte EHS para fones Plantronics, Jabra e Sennheiser, além de suporte a vários idiomas. A série GRP inclui recursos de segurança em nível de operadora, proporcionando segurança corporativa com inicialização segura, duas imagens de firmware e armazenamento de dados criptografado. Para o provisionamento em nuvem e gerenciamento centralizado, o GRP2602 tem o suporte do sistema de gerenciamento de dispositivos da Grandstream (GDMS, Grandstream Device Management System), que fornece uma interface centralizada para configurar, provisionar, gerenciar e monitorar as implantações de terminais Grandstream. Desenvolvido para as necessidades de funcionários locais ou remotos e projetado para facilitar a implementação por grandes corporações, provedores de serviços e outros mercados que trabalham com grandes volumes, o GRP2602 consiste em um terminal de voz fácil de implementar e de usar.



Suporta 2 linhas e 4 contas SIP



Suporte do GDMS, que fornece uma interface centralizada para configurar, provisionar, gerenciar e monitorar dispositivos Grandstream



Suporta EHS (Electronic Hook Switch) para fones Plantronics, Jabra e Sennheiser



Alto-falante full duplex com áudio em HD para proporcionar qualidade e clareza máxima do áudio



Equipado com tecnologia Noise Shield para minimizar o ruído de fundo



O GRP2602P/GRP2602G inclui PoE integrado para alimentar o dispositivo e conectá-lo à rede



Permite audioconferência de 5 vias para facilitar as teleconferências



Proteção de nível empresarial, incluindo inicialização segura, duas imagens de firmware e armazenamento de dados criptografado



Capa intercambiável para facilitar a personalização do logotipo



O GRP2602W inclui suporte integrado a Wi-Fi de banda dupla

Protocolos/padrões	SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, RTCP-XR, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP, LDAP, TR-069, SNMP, 802.1x, TLS, SRTP, IPv6
Interfaces de rede	- Portas Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática, comutador duplo e PoE integrado (somente no GRP2602P) - Portas Ethernet de 10/100/1000 Mbps com detecção automática, comutador duplo e PoE integrado (somente no GRP2602G)
Wi-Fi	GRP2602W, Wi-Fi de banda dupla 802.11 a/b/g/n/ac (2,4 Ghz e 5 Ghz) integrado
Tela	Tela LCD gráfica de 132 x 48 (2,41 pol.) com luz de fundo
Teclas de recursos	Teclas para 2 linhas com LED em duas cores e suporte para 4 contas SIP, 4 teclas sensíveis ao contexto com programação XML, 5 teclas (navegação, menu). 8 teclas de função exclusivas para: MESSAGE (mensagem, com indicador de LED), TRANSFER (transferência), HEADSET (fones), MUTE (mudo), SEND/REDIAL (envio/rediscagem), SPEAKERPHONE (viva-voz), VOL+, VOL- (volume)
Porta auxiliar	Conector RJ9 para fones (compatível com EHS com fones Plantronics, Jabra e Sennheiser)
Codecs de voz e recursos	Suporta G.729A/B, G.711µ/a-law, G.726, G.722 (banda larga), G.723, iLBC, OPUS, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, AEC, CNG, PLC, AGC, AJB
Recursos de telefonia	Espera, transferência, encaminhamento, conferência de 5 vias, chamada em espera para transferência, captação de chamadas, exibição de chamadas compartilhadas (SCA, shared call appearance)/ exibição de linhas transferidas (BLA, bridged line appearance), agenda para download (XML, LDAP, até 2000 itens), chamada em espera, registro de chamadas (até 800 registros), discagem automática com aparelho ocupado, resposta automática, discagem com clique, plano de discagem flexível, uso compartilhado de recursos, tons de chamada - musicais e música de espera personalizados, redundância de servidores e failover
Áudio em HD	Sim, aparelho e viva-voz HD com suporte a áudio em banda larga
Suporte de base	Sim, permite posições em 1 ângulos (45°), suporte de parede (*vendido separadamente)
Qualidade de serviço	Qualidade de serviço de camada 2 (802.1Q, 802.1P) e camada 3 (ToS, DiffServ, MPLS)
Segurança	Senhas de usuário e administrador, autenticação baseada em MD5 e MD5-sess, arquivo de configuração com criptografia AES de 256 bits, SRTP, TLS, controle de acesso a mídia 802.1x, inicialização segura
Vários idiomas	Inglês, alemão, italiano, francês, espanhol, português, russo, croata, chinês, coreano, japonês e outros
Upgrade/provisionamento	Upgrade de firmware via FTP/TFTP/HTTP/HTTPS, provisionamento em massa usando um arquivo de configuração XML com criptografia AES ou GDMS/TR-069
Uso eficiente da energia e energia verde	Fonte de alimentação universal; Entrada 100-240 VCA 50-60Hz; Saída +5 VCD, 600mA; PoE IEEE802.3af Class 1, 3.84W; IEEE802.3az (EEE) (somente no GRP2602P/GRP2602G)
Temperatura e umidade	Operação: 0 °C a 40 °C Armazenamento: -10 °C a 60 °C Umidade: 10% a 90% sem condensação
Conteúdo da embalagem	Telefone GRP2602, aparelho com cabo, suporte de base, fonte de alimentação universal (somente GRP2602/GRP2602W/GRP2602G), cabo de rede, Manual de instalação rápida
Aspectos físicos	Dimensões: 208 mm (C) x 180 mm (L) x 63,4 mm (A) (com o aparelho) Peso da unidade: 670 g; Peso da embalagem: 880g (GRP2602/GRP2602W/GRP2602G), 830g (GRP2602P)
Conformidade do GRP2602/GRP2602P/GRP2602G	FCC: Part 15 Class B; FCC Part 68 HAC; CE: EN 55032; EN 55035; EN 61000-3-2; EN 61000-3-3; EN 62368-1; RCM: AS/NZS CISPR32; AS/NZS 62368.1; AS/CA S004; IC: ICES-003; CS-03;
Conformidade do GRP2602W	FCC: Part 15 Subpart B, Class B; FCC Part 15 Subpart E, 15.407; FCC Part 68; CE: EN 55032; EN 55035; EN 61000-3-2; EN 61000-3-3; EN 62368-1; ETSI EN 301 893; RCM: AS/NZS CISPR32; AS/NZS 62368.1; AS/CA S004; IC: RSS-Gen; ICES-003; CS-03.



República Federativa do Brasil
Agência Nacional de Telecomunicações

Certificado de Homologação

(Intransferível)

Nº **00580-16-09452**

Validade: **Indeterminada**

Emissão: **13/10/2023**

Requerente:

CNPJ: **05.917.486/0001-40**

LIVETECH DA BAHIA INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA

Fabricante:

GRANDSTREAM NETWORKS INC.

BROOKLINE AVE - 3RD FLOOR

Nº

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA

Este documento homologa, nos termos da regulamentação de telecomunicações vigente, o Certificado de Conformidade nº NCC 25148/23, emitido pelo **Associação NCC Certificações do Brasil**. Esta homologação é expedida em nome do solicitante aqui identificado e é válida somente para o produto a seguir discriminado, cuja utilização deve observar as condições estabelecidas na regulamentação de telecomunicações.

Tipo - Categoria:

Telefone IP (com fio)

Modelo - Nome Comercial (s):

GXP2170

Características técnicas básicas:

Este produto incorpora Transceptor de Radiação Restrita com as seguintes características:

Faixa de Frequências Tx (MHz)	Potência Máxima de Saída (W)	Tecnologias	Designação de Emissões	Tipo de Modulação
2.400,0 a 2.483,5	0,004	SALTO EM FREQUÊNCIA	1M31F7D	GFSK
2.400,0 a 2.483,5	0,002	SALTO EM FREQUÊNCIA	1M14G7D	8DPSK

Telefone IP com tecnologia Bluetooth. Disponibiliza porta Ethernet (RJ-45) e opera com protocolo SIP (implementa o protocolo UDP e

TCP).

Observações

Na instalação do produto devem ser observadas as condições de uso conforme estabelecido no Regulamento sobre Equipamentos de Radiocomunicação de Radiação

Restrita.

Este certificado substitui o de mesmo número emitido em 02/10/2023

Constitui obrigação do fabricante do produto no Brasil providenciar a identificação do produto homologado, nos termos da regulamentação de telecomunicações, em todas as unidades comercializadas, antes de sua efetiva distribuição ao mercado, assim como observar e manter as características técnicas que fundamentaram a certificação original.

As informações constantes deste certificado de homologação podem ser confirmadas no SCH - Sistema de Gestão de Certificação e Homologação, disponível no portal da Anatel. (www.anatel.gov.br)

Davison Gonzaga da Silva

Gerente de Certificação e Numeração



Um telefone IP empresarial para usuários com grande volume de chamadas

GXP2170

O GXP2170 é um telefone IP avançado, empresarial e ideal para usuários ocupados que lidam com grandes volumes de chamadas. Esse telefone IP empresarial topo de linha apresenta teclas/exibição de até 12 linhas e 6 contas SIP na tela LCD de 4,3 pol (480 x 272) e áudio Full HD. O GXP2170 permite as maiores velocidades de conexão possíveis com duas portas de rede Gigabit. Apresenta PoE integrado e Bluetooth interno para sincronização com dispositivos móveis e fones Bluetooth, além da capacidade de se conectar/alimentar até 4 módulos de expansão em cascata com tela LCD para acessar até 160 contatos de discagem rápida/BLF. O GXP2170 também inclui até 48 teclas de discagem rápida/BLF digitais na tela. O GXP2170 é a opção ideal para usuários corporativos que buscam um telefone IP executivo de primeira linha com funcionalidades e desempenho avançado.



Teclas em duas cores para 12 linhas (com 6 contas SIP), 5 teclas sensíveis ao contexto com programação XML



Gigabit

Portas de rede Gigabit de 10/100/1000 Mbps com detecção automática e comutador duplo



48 teclas BLF/de discagem rápida personalizadas e programadas digitalmente, suporta até 4 módulos GXP2200EXT em cascata



Bluetooth integrado para sincronização de fones e dispositivos móveis (agendas, calendários e transferência



Audio em HD para maximizar a qualidade e clareza do áudio; viva-voz full duplex



PoE integrado para alimentar os dispositivos e proporcionar conexão de rede



Suporta fones Plantronics compatíveis com EHS



As opções de provisionamento automatizado incluem arquivos de configuração XML e TR-069



Porta USB integrada para importação e exportação de dados



Audiokonferência de 5 vias para facilitar as conferências



Tecnologia de criptografia TLS e SRTP para proteger chamadas e contas

**zero
CONFIG**

Utilize com o PBX IP da série UCM da Grandstream para obter provisionamento com zero configuração, gravação de chamadas com um toque e muito mais

Protocolos/padrões	SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TELNET, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP, LDAP, TR- 069, 802.1x, TLS, SRTP, IPV6, CDP/SNMP/RTCP-XR
Interfaces de rede	Portas Ethernet Gigabit de 10/100/1000 Mbps com detecção automática, comutador duplo e PoE integrado
Tela	LCD TFT colorido de 4,3 pol (480x272)
Bluetooth	Sim, integrado
Teclas de recursos	Teclas para 12 linhas com até 6 contas SIP, 5 teclas sensíveis ao contexto com programação XML, 5 teclas de navegação/menu, 11 teclas de função exclusivas para: MESSAGE (mensagem, com indicador de LED), PHONEBOOK (agenda), TRANSFER (transferência), CONFERENCE (conferência), HOLD (espera), HEADSET (fones), MUTE (mudo), SEND/REDIAL (envio/rediscagem), SPEAKERPHONE (viva-voz), VOL+, VOL- (volume)
Codecs de voz	Suporta G7.29A/B, G.711μ/a-law, G.726, G.722 (banda larga), G723.1, iLBC, Opus, DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, AEC, PLC, AJB, AGC
Portas auxiliares	Conector RJ9 para fones (compatível com EHS com fones Plantronics), USB, porta para módulo de expansão
Recursos de telefonia	Espera, transferência, encaminhamento, conferência de 5 vias, chamada em espera para transferência, captação de chamadas, exibição de chamadas compartilhadas (SCA, shared call appearance)/ exibição de linhas transferidas (BLA, bridged line appearance), agenda para download (XML, LDAP, até 2000 itens), chamada em espera, registro de chamadas (até 500 registros), personalização da tela por XML, discagem automática com aparelho ocupado, resposta automática, discagem com clique, plano de discagem flexível, uso compartilhado de recursos, tons de chamada musicais e música de espera personalizados, redundância de servidores e failover
Áudio em HD	Sim, aparelho e viva-voz HD com suporte a áudio em banda larga
Módulo de expansão	Sim, é possível alimentar até 4 módulos GXP2200EXT, que apresentam LCD gráfico de 128 x 384, 20 teclas com discagem rápida/BLF e LED em duas cores, 2 teclas de navegação e consumo inferior a 1,2 W por unidade
Suporte de base	Sim, permite posições em dois ângulos, suporte de parede
Qualidade de serviço	Qualidade de serviço de camada 2 (802.1Q, 802.1P) e camada 3 (ToS, DiffServ, MPLS)
Segurança	Senhas de usuário e administrador, autenticação baseada em MD5 e MD5-sess, arquivo de configuração com criptografia AES de 256 bits, SRTP, TLS, controle de acesso a mídia 802.1x
Vários idiomas	Inglês, alemão, italiano, francês, espanhol, português, russo, croata, chinês, coreano, japonês
Upgrade/provisionamento	Upgrade de firmware via TFTP/HTTP/HTTPS ou carregamento HTTP local, provisionamento em massa usando um arquivo de configuração XML com criptografia TR-069 ou AES, FTP/FTPS
Uso eficiente da energia e energia verde	Fonte de alimentação universal incluída: Entrada:100-240 V; Saída: +12 V, 1,0 A ; PoE integrado (802.3af) Consumo máximo de energia: 5,4 W (sem o GXP2200EXT) ou 9,2 W (com 4 GXP2200EXTs em cascata)
Aspectos físicos	Dimensões: 228 mm (L) x 206 mm (C) x 46 mm (A); Peso da unidade: 0,98 kg; Peso da embalagem: 1,43 kg
Temperatura e umidade	Operação: 0°C a 40°C Armazenamento: -10°C to 60°C Umidade: 10% a 90% sem condensação
Conteúdo da embalagem	Telefone GXP2170, aparelho com cabo, suporte de base, fonte de alimentação universal, cabo de rede, Manual de instalação rápida, licença do GPL
Conformidade	FCC: Part 15 (CFR 47) Class B CE: EN55022 Class B; EN55024 Class B; EN61000-3-2; EN61000-3-3; EN60950-1 RCM: AS/ACIF S004; AS/NZS CISPR22/24; AS/NZS 60950,1



Aparelho sem fio DECT em HD para facilitar a mobilidade

DP722

O DP722 é um telefone IP sem fio DECT que permite aos usuários mobilizar a rede VoIP em todos os ambientes de escritório, depósito, loja e residenciais. Suportado pelas estações base VoIP DECT DP750 e DP752 da Grandstream, ele proporciona uma combinação de mobilidade e telefonia com eficiência de desempenho. Essa opção financeiramente viável, com ótimo custo-benefício, permite o uso de até cinco aparelhos DP722 em uma estação base. Cada DP722 suporta o alcance de até 350 metros em ambientes externos (com o DP752) e 50 metros em ambientes internos, com 20 horas de conversa e 250 horas em espera. Ele apresenta um conjunto de recursos avançados, como suporte para até 10 contas SIP por aparelho, áudio Full HD, tela colorida de 1,8 polegadas, conector para fones de 3,5 mm, PTT, viva-voz e muito mais. Quando emparelhado com as estações base DECT da Grandstream, o DP722 oferece uma solução DECT sem fio intermediária econômica para qualquer usuário empresarial ou residencial.



Até 10 contas SIP por sistema; até 10 linhas por aparelho



Tecnologia DECT de autenticação e criptografia para proteger chamadas e contas



Audiokonferência de 3 vias para facilitar as teleconferências



Botão PTT configurável que possibilita a comunicação por voz imediata



As opções de provisionamento automatizado incluem arquivos de configuração XML e TR-069



Utilize com os PBXs IP da série UCM da Grandstream para obter provisionamento com zero configuração



Áudio em HD para maximizar a qualidade e clareza do áudio; viva-voz full duplex



Suporta recursos avançados de telefonia, incluindo transferência de chamadas, encaminhamento de chamadas, chamada em espera, não perturbe, indicação de mensagem em espera, avisos em vários idiomas, plano de

Interface de transmissão	Padrões de telefonia: DECT Faixas de frequência: 1880 – 1900 MHz (Europa), 1920 – 1930 MHz (EUA), 1910 – 1920 MHz (Brasil), 1786 – 1792 MHz (Coreia), 1893 – 1906 MHz (Japão), 1880 – 1895 MHz (Taiwan) Número de canais: 10 (Europa), 5 (EUA, Brasil e Japão), 3 (Coreia), 8 (Taiwan) Alcance em ambientes externos: até 350 metros (DP752) ou até 300 metros (DP750) Alcance em ambientes internos: até 50 metros
Periféricos	LCD TFT colorido de 1,8 pol (128x160) 23 teclas, incluindo 2 teclas programáveis, 5 teclas de navegação/menu, 4 teclas exclusivas para as funções SEND (enviar), POWER/END (ligar/desligar), SPEAKERPHONE (viva-voz), MUTE (silenciar) LED MWI em 3 cores Conector para fones de 3,5 mm Presilha removível para cinto Porta micro-USB para carga alternativa e operação sem bateria
Protocolo/padrões	Compatibilidade HAC com aparelhos auditivos
Codecs de voz	Codec G.722 para áudio em HD e codec G.726 para áudio de banda estreita (G.711 μ /a-law, G.723.1, G.729A/B, iLBC e OPUS com suporte via estação base DECT complementar), AEC, AGC, redução de ruído ambiente no microfone do aparelho, eliminação avançada de ruído do áudio de entrada
Recursos de telefonia	Espera, transferência, encaminhamento, conferência de três vias, PTT, chamada em espera para transferência, captação de chamadas, agenda para download, chamada em espera, registro de chamadas, resposta automática, discagem com clique, plano de discagem flexível
Áudio em HD	Sim, tanto no aparelho quanto no viva-voz
Segurança	Autenticação e criptografia DECT
Vários idiomas	Inglês, tcheco, alemão, espanhol, francês, hebraico, italiano, holandês, polonês, português, russo, sueco, turco, árabe, chinês simplificado, chinês tradicional, japonês, coreano, eslovaco, sérvio
Upgrade/provisionamento	Upgrade OTA de software (SUOTA), provisionamento OTA do aparelho
Acesso a várias linhas	Cada aparelho pode acessar até dez (10) linhas
Uso eficiente da energia e energia verde	Fonte de alimentação universal Entrada 100-240 VCA 50/60 Hz; Saída 5 VCC 1 A; Conexão micro-USB; Baterias AAA recarregáveis de Ni-MH de 800 mAh e baixo nível de descarga (250 horas em espera e 20 horas de conversa)
Conteúdo da embalagem	Aparelho, fonte de alimentação universal, base de carga, presilha para cinto, 2 baterias, Quick Start Guide (Manual de Início Rápido)
Dimensões (A x L x P)	Aparelho: TBD, Base de carga: TBD
Peso	Aparelho: TBD; Base de carga: TBD; Fonte de alimentação universal: TBD; Embalagem: TBD
Temperatura e umidade	Operação: -10 a 50 °C (14 a 122 °F); Carga: 0 a 45 °C (32 a 113 °F) Armazenamento: -20 a 60 °C (-4 a 140 °F); Umidade: 10% a 90% sem condensação



República Federativa do Brasil
Agência Nacional de Telecomunicações

Certificado de Homologação (Intransferível)

Nº **01241-19-04590**

Validade: **Indeterminada**

Emissão: **17/05/2024**

Requerente:

CNPJ: **05.917.486/0001-40**

LIVETECH DA BAHIA INDÚSTRIA E COMÉRCIO LTDA

Fabricante:

GRANDSTREAM NETWORKS INC.

**126 BROOKLINE AVE
Nº 3RD FLOOR**

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA

Este documento homologa, nos termos da regulamentação de telecomunicações vigente, o Certificado de Conformidade nº CPQD 11794, emitido pelo **FUNDAÇÃO CENTRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO DE TELECOMUNICAÇÕES- CPQD**. Esta homologação é expedida em nome do solicitante aqui identificado e é válida somente para o produto a seguir discriminado, cuja utilização deve observar as condições estabelecidas na regulamentação de telecomunicações.

Tipo - Categoria:

Sistema de Ramal sem Fio de CPCT

Modelo - Nome Comercial (s):

DP752

Características técnicas básicas:

Designação de Emissões	Tipo de Modulação	Potência Máxima de Saída (W)	Faixa de Frequências Tx (MHz)
1MS2F7E	GFSK	0,1469	1.910,0 a 1.920,0

Ensaio de SAR não aplicável.

Observações:

Na instalação do produto devem ser observadas as condições de uso conforme estabelecido no Regulamento sobre Equipamentos de Radiocomunicação de Radiação Restrita.

Este certificado substitui o de mesmo número emitido em 18/03/2021

Constitui obrigação do fabricante do produto no Brasil providenciar a identificação do produto homologado, nos termos da regulamentação de telecomunicações, em todas as unidades comercializadas, antes de sua efetiva distribuição ao mercado, assim como observar e manter as características técnicas que fundamentaram a certificação original.

As informações constantes deste certificado de homologação podem ser confirmadas no SCH - Sistema de Gestão de Certificação e Homologação, disponível no portal da Anatel. (www.anatel.gov.br).

Davison Gonzaga da Silva

Gerente de Certificação e Numeração



Estação base VoIP DECT de longo alcance DP752

O DP752 é uma avançada estação base VoIP DECT para emparelhamento com até 5 aparelhos DECT da série DP da Grandstream para proporcionar mobilidade a usuários empresariais e residenciais. Ele suporta um alcance em ambientes externos de até 400 metros com aparelhos DP730 ou de até 350 metros com aparelhos DP722/DP720, além de alcance em ambientes internos de até 50 metros, proporcionando aos usuários liberdade para se movimentar em casa ou no escritório. Essa estação base VoIP DECT suporta até 10 contas SIP e 5 chamadas simultâneas, permitindo também audioconferência de 3 vias, áudio Full HD e PoE integrado. Uma conta SIP compartilhada em todos os aparelhos acrescenta recursos unificados integrados para permitir que os usuários respondam a todas as chamadas em tempo real, independente de sua localização. O DP752 é compatível com diversos métodos de provisionamento automatizado e a segurança da criptografia TLS/SRTP/HTTPS. Quando emparelhado com os aparelhos DP720, DP722 ou DP730 da Grandstream, o DP752 oferece uma solução DECT sem fio muito eficiente para qualquer usuário empresarial ou residencial.



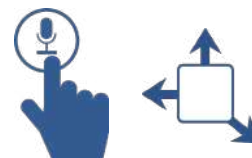
Até 10 contas SIP por sistema; até 10 linhas por aparelho



Tecnologia DECT de autenticação e criptografia para proteger chamadas e contas



Audioconferência de 3 vias para facilitar as teleconferências



Suporta PTT e monitoramento de atividade com sensores de proximidade e aceleração



As opções de provisionamento automatizado incluem arquivos de configuração XML e TR-069



Utilize com os PBXs IP da série UCM da Grandstream para obter provisionamento com zero configuração



Áudio em HD para maximizar a qualidade e clareza do áudio; viva-voz full duplex



Suporta recursos avançados de telefonia, incluindo transferência de chamadas, encaminhamento de chamadas, chamada em espera, não perturbe, indicação de mensagem em espera, avisos em vários idiomas, plano de discagem flexível e outros

Interface de transmissão	Padrões de telefonia: DECT Faixas de frequência: 1880 – 1900 MHz (Europa), 1920 – 1930 MHz (EUA), 1910 – 1920 MHz (Brasil), 1786 – 1792 MHz (Coreia), 1893 – 1906 MHz (Japão), 1880 – 1895 MHz (Taiwan) Número de canais: 10 (Europa), 5 (EUA, Brasil ou Japão), 3 (Coreia), 8 (Taiwan) Alcance em ambientes externos: até 400 metros (DP730) ou até 350 metros (DP722/DP720) Alcance em ambientes internos: até 50 metros
Periféricos	3 indicadores de LED: alimentação, rede, DECT Botão de emparelhamento/paginação Uma porta Ethernet de 10/100 Mbps com detecção automática e PoE integrado
Protocolo/padrões	SIP RFC3261, TCP/IP/UDP, RTP/RTCP, HTTP/HTTPS, ARP/RARP, ICMP, DNS (registro A, SRV, NAPTR), DHCP, PPPoE, SSH, TFTP, NTP, STUN, SIMPLE, LLDP-MED, LDAP, TR-069, 802.1x, TLS, SRTP
Codecs de voz	G.711µ/a-law, G.723.1, G.729A/B, G.726-32, iLBC, G.722, OPUS, G.722.2/AMR-WB (pedido especial), DTMF em banda e fora de banda (em áudio, RFC2833, SIP INFO), VAD, CNG, PLC, AJB
Recursos de telefonia	Espera, transferência, encaminhamento, conferência de 3 vias, agenda para download (XML, LDAP, até 3000 entradas), chamada em espera, log de chamadas (até 750 registros), resposta automática, plano de discagem flexível, redundância de servidores e failover
Qualidade de serviço	Qualidade de serviço de camada 2 (802.1Q, 802.1P) e camada 3 (ToS, DiffServ, MPLS)
Segurança	Controle de acesso de usuário e administrador, autenticação baseada em MD5 e MD5-sess, arquivo de configuração com criptografia AES de 256 bits, TLS, SRTP, HTTPS, controle de acesso a mídia 802.1x, autenticação DECT e criptografia
Vários idiomas	Inglês, tcheco, alemão, espanhol, francês, hebraico, italiano, holandês, polonês, português, russo, turco, árabe, chinês simplificado, chinês tradicional, japonês, coreano, eslovaco, sérvio
Upgrade/provisionamento	Upgrade de firmware via TFTP/HTTP/HTTPS, provisionamento em massa usando um arquivo de configuração XML com criptografia AES ou TR-069
Várias contas SIP	Até dez (10) contas SIP distintas por sistema Cada aparelho pode ser mapeado para qualquer conta SIP Cada conta SIP pode ser mapeada para qualquer aparelho
Ramais em grupo	Opções flexíveis quando vários aparelhos compartilham a mesma conta SIP: Modo circular: todos os telefones tocam sequencialmente a partir do telefone ao lado do que foi atendido por último Modo linear: todos os telefones tocam sequencialmente na ordem predeterminada Modo paralelo: todos os telefones tocam simultaneamente e, depois que um deles é atendido, os telefones disponíveis podem fazer novas chamadas Modo DID: Vários telefones podem ligar para a mesma conta, mas todas as chamadas recebidas são encaminhadas para um único telefone
Uso eficiente da energia e energia verde	Fonte de alimentação universal Entrada 100-240 VCA 50/60 Hz; Saída 5 VCC 1 A; Conexão micro-USB; PoE: IEEE 802.3af Classe 1, 0,44 W-3,84 W
Conteúdo da embalagem	Unidade da base, fonte de alimentação universal; cabo Ethernet; Quick Start Guide (Manual de Início Rápido), declaração do GPL
Dimensões (A x L x P)	140,31 x 64,98 x 105 mm
Peso	Unidade da base: 140g; Fonte de alimentação universal: 50 g; Embalagem: 370g
Temperatura e umidade	Operação: -10 a 50 °C (14 a 122 °F); Armazenamento: -20° a 60 °C (-4 a 140 °F) Umidade: 10% a 90% sem condensação
Conformidade	FCC: FCC Part 15B; FCC Part 15D; MPE; FCC ID CE: EN 55032; EN 55035; EN 61000-3-2; EN 61000-3-3; EN 60950-1; EN 301 489-1/-6; EN 301 406; EN 50385; RED NB Cert RCM: AS/NZS 32; AS/NZS 60950.1 ANATEL: ANATEL, EAC, UL (adaptador)

CONECTIVIDADE A UM **SOFTPHONE** DE DISTÂNCIA

Permite a gestão de usuários via web;
acesso mediante administrador e
possibilidade de criação individual ou em
lote de usuários mediante arquivo .csv

Permite a gestão através de plataforma
web, incluindo configurações

videoconferência integrada com
possibilidade de reuniões com até 2000
usuários simultâneos



permite a gravação das
reuniões



recursos de whiteboarding



Organizador da
videoconferência
possui gestão total
dos participantes



acesso de salas de
videoconferência
mediante URL's
únicas

CONECTIVIDADE A UM SOFTPHONE DE DISTÂNCIA

A NOSSA SOLUÇÃO DE COMUNICAÇÃO EMPRESARIAL É UM APLICATIVO DE SOFTPHONE E COLABORAÇÃO QUE GARANTE ALTA DISPONIBILIDADE, SEGURANÇA E INTEGRAÇÃO COM DIVERSOS SISTEMAS. PROJETADO PARA AMBIENTES CORPORATIVOS MODERNOS, OFERECE FUNCIONALIDADES AVANÇADAS PARA CHAMADAS DE VOZ E VÍDEO, GESTÃO DE USUÁRIOS, BATE-PAPO CORPORATIVO E INTEGRAÇÃO VIA API.

COMPATÍVEL COM SISTEMAS
ANDROID, IOS, WINDOWS E IPAD,
DISPONÍVEL NAS PLATAFORMAS
OFICIAIS GOOGLE PLAY STORE E
NA APPLE APP STORE.

FUNCIONALIDADES

- RECEBIMENTO DE CHAMADAS EM DISPOSITIVOS MÓVEIS MESMO COM O APLICATIVO FECHADO
- PLATAFORMA WEB DE GESTÃO ACESSÍVEL PARA ADMINISTRADORES.
- CRIAÇÃO DE USUÁRIOS INDIVIDUALMENTE OU VIA IMPORTAÇÃO DE ARQUIVO .CSV.
- ATUALIZAÇÃO REMOTA DAS CONFIGURAÇÕES DE USUÁRIOS PELA PLATAFORMA WEB.
- PERFIS DE CONFIGURAÇÃO (TEMPLATES) BASEADOS EM DEPARTAMENTO/SETOR.
- EDIÇÃO E EXCLUSÃO DE USUÁRIOS VIA INTERFACE WEB.
- ENVIO DE CONFIGURAÇÕES DIRETAMENTE PELA PLATAFORMA WEB.
- CRIAÇÃO DE ATÉ DOIS MENUS PERSONALIZADOS COM LINKS NA APLICAÇÃO.
- EXPORTAÇÃO DE DADOS EM .CSV.

CONECTIVIDADE A UM SOFTPHONE DE DISTÂNCIA

BATE-PAPO CORPORATIVO

INICIAR NOVOS CHATS ENTRE MEMBROS
DA ORGANIZAÇÃO.

ENVIO DE TEXTOS, EMOJIS, DOCUMENTOS,
FOTOS, VÍDEOS E ÁUDIOS.

CONFIRMAÇÃO DE RECEBIMENTO E
LEITURA DE MENSAGENS.

DISPONIBILIZA API COM INTEGRAÇÃO
ATRAVÉS DE TOKEN

OUTRAS FUNCIONALIDADES

CONFIGURAÇÃO DE DTMF, CRIPTOGRAFIA,
CORREIO DE VOZ E ENCAMINHAMENTO DE
CHAMADAS.

ATUALIZAÇÃO DE USUÁRIOS E ENVIO DE
CONFIGURAÇÕES VIA PLATAFORMA WEB.

ATIVAÇÃO/DESATIVAÇÃO DE
TRANSFERÊNCIA DE CHAMADAS,
CHAMADAS DE VÍDEO E BATE-PAPO.

CONFIGURAÇÃO DE USUÁRIO SIP, SENHA,
SERVIDOR, PROTOCOLO, PORTA E
AUTENTICAÇÃO.

SINCRONIZAÇÃO DA AGENDA DE
CONTATOS EM NUVEM.

CHAMADAS DE ÁUDIO E VÍDEO VIA
TECLADO NUMÉRICO

PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

MOBILIDADE TOTAL: ATENDA CHAMADAS E
ACESSE MENSAGENS DE QUALQUER
DISPOSITIVO COMPATÍVEL.

FÁCIL GESTÃO: ADMINISTRAÇÃO
SIMPLIFICADA VIA PLATAFORMA WEB.

SEGURANÇA E CONTROLE: CONFIGURAÇÃO
DE CRIPTOGRAFIA E POLÍTICAS DE
PERMISSÃO.

COMUNICAÇÃO UNIFICADA:
VIDECONFERÊNCIAS, CHAMADAS, BATE-
PAPO E AGENDA EM UM SÓ LUGAR.

INTEGRAÇÃO FLEXÍVEL: API PARA
INTERAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS
EMPRESARIAIS.

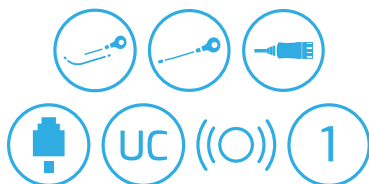


Stile series

Indicada para utilização em escritórios e home offices, a linha de headsets Stile destaca-se por oferecer equipamentos compactos e ultraleves, proporcionando extremo conforto na utilização, sem deixar de lado a alta qualidade de áudio. Disponível em versões com tubo voz substituível e tubo de voz fixo.



Stile Voice Guide



ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

Peso	• 36 gramas (sem cabo)
Versões	• Monoauricular • QD - Quick Disconnect • RJ9
Tecnologia	• Compatível com sistemas telefônicos digitais, softphones (VoIP) e analógicos
Microfone	• Omnidirecional*
Cápsula receptora	• Dinâmica • Membrana Mylar • Impedância 150 ohms +- 10% a 1KHz
Garantia	• Garantia de 1 ano



Stile Compact

Versão com tubo de voz fixo

PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Disponível nas versões com tubo de voz substituível e tubo de voz fixo;
- Protetor auricular em espuma;
- Ideal para comunicações unificadas (UC);
- Sistema de recepção com performance acústica superior;
- Proteção eletrônica contra ruídos e choques acústicos;
- Cabo em material de alta durabilidade;
- Design compacto e ultraleve;
- Indicado para call centers que utilizam tecnologia digital e VoIP;
- Dispensa o uso de amplificadores e adaptadores externos;
- Alta fidelidade de áudio e sistema de redução de ruídos ambiente;
- Avançado sistema de recepção com excelente performance acústica.

VERSÕES



- Conecte o headset diretamente em terminais telefônicos digitais e VoIP.
Consulte guia de compatibilidade.

Produtos	PN
Stile Compact	01110-1
Stile Voice Guide	01110-2
Stile Compact Mobile	01110-8
Stile Voice Guide Mobile	01110-9
Stile Compact Multimidia	01113-5
Stile Voice Guide Multimidia	01111-2

COMPATIBILIDADE



- Conecte a Interface USB ou a Interface USB Slim ao headset e utilize-o em aplicações VoIP com conexão USB em seu PC ou notebook. Conecte o headset ao Cabo QD Leve e utilize diretamente em terminais telefônicos digitais. Consulte guia de compatibilidade.



Productos	PN
Stile Compact QD	01111-4
Stile Voice Guide QD	01111-6
Cable QD Leve	01210-6
Cable QD Mobile	01210-9
Cable QD Multimedia	01210-8
Interface USB	01130-1
Interface USB Slim	01131-2