

PORTFÓLIO

REYBER ASSESSORIA EMPRESARIAL LTDA ME

CNPJ Nº 27729227/0001-29

ENDERÇO: Avenida Princesa Isabel nº 15 Ed. Martinho de Freitas 9º andar sala 910 – Centro – Vitória – Espírito Santo – CEP 29010-361

A **REYBER** contratará inicialmente a quantidade de empregados necessários as atividades de cobrança extrajudicial solicitada pela contratante na atividades de prestação de serviço de cobrança extrajudicial descrita no Projeto Básico da contratante. Portanto, conforme sua necessidade e conveniência e o prazo de vigência do resultado do credenciamento, realizar a contratação de mais empregados.

É importante esclarecer que a **REYBER** em sua atividades desenvolve prestação de serviço de **Call Center** e Cobrança Extrajudicial de carteiras de créditos compostas por operações praticadas por diversas instituições, entretanto, como não é possível se prever um fluxo exato ou contínuo de aquisição de recebimento de carteiras, a eventual migração de um cliente entre os grupos de cobrança e/ou entre as etapas, dependerá de análise exclusiva da da Contratante.

DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

A **REYBER** empresas interessadas poderão se candidatar para credenciamento/contratação em qualquer dos grupos da Contratante, ou em todos, com apresentação de documentação exigida para cada grupo. Além disso, as interessadas deverão indicar no requerimento de credenciamento o(s) grupo(s) em que desejam atuar.

DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A qualificação técnica será comprovada mediante a apresentação de um ou mais atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da **empresa interessada**, que comprove(m) o exercício da atividade de cobrança extrajudicial de créditos oriundos **EXCLUSIVAMENTE de:** banco comercial; bancos múltiplos com carteira comercial; bancos de investimento, sociedades de crédito, financiamento e investimento; sociedades de crédito imobiliário; sociedades de arrendamento mercantil; companhias hipotecárias; associações de poupança e empréstimo; Caixa Econômica Federal e Instituição Securitizadora de Créditos Financeiros.

Os atestados serão restritos às instituições descritas no item acima, e todos poderão ser objeto de diligência pela Contratante.

O atestado deverá, **obrigatoriamente**:

- a) ser emitidos em papel timbrado da pessoa jurídica emitente;
- b) com assinatura do responsável(eis) pela emissão do atestado;
- c) acompanhado de cópia simples de documento(s) que comprove a competência do assinante para emissão do atestado ou instrumento que demonstre seus poderes para representar a entidade. Exemplos: ato constitutivo, estatuto ou contrato social da empresa, procuração pública ou particular, portaria, ata de eleição de diretores etc.;
- d) atestar a prestação dos serviços de cobrança extrajudicial, por período **ininterrupto de no mínimo 12 (doze) meses**;
- e) conter da **pessoa jurídica emitente**: razão social, CNPJ, endereço completo, nome completo, cargo, telefone e CPF ou RG ou matrícula do representante assinante do atestado;
- f) conter da **empresa prestadora dos serviços**: razão social e CNPJ;
- g) conter a descrição dos serviços prestados;
- h) conter a data de emissão do atestado;
- i) indicar a quantidade média mensal de clientes em cobrança/cobrados, no período solicitado pela contratante;
- j) indicar o *“ticket”* médio cobrado ou dados suficientes que possibilitem sua mensuração. É a soma do saldo devedor da carteira em cobrança dividida pela quantidade de clientes disponíveis para cobrança; e
- k) indicar o tempo de prestação dos serviços, com data de início e fim do contrato, se for o caso;

A exigência de comprovação da quantidade, para cada grupo, para fins de habilitação, possui a finalidade de evitar que a **REYBER**. Atribua responsabilidade pela prestação dos serviços a empresas que não detêm capacidade técnica demonstrada para a sua execução com uma carteira de porte compatível com o que será efetivamente contratado.

As exigências bem como as quantidades mínimas, de acordo com cada um dos grupos, permitem a demonstração mínima da experiência e capacidade para atender a uma carteira com as características daquela pertencente a Contratante, demonstrando ainda, por parte das interessadas, a capacidade para atender ao mínimo indispensável da parcela mais relevante do objeto a ser contratado, dada sua complexidade e relevância para Companhia, pois, como já mencionado, gerir créditos inadimplidos visando a sua recuperação trata-se de uma de suas atividades-fim.

Os itens exigidos procuram dar a liberdade de as interessadas poderem demonstrar sua capacidade para realizar o objeto deste Projeto Básico.

Destaca-se também que essas exigências guardam total pertinência e compatibilidade com objeto a ser contratado, assim como total similaridade com as características da carteira que será disponibilizada para cobrança extrajudicial à **REYBER**, dos grupos de cobrança a que venham a pertencer.

Eventual contratação de empresa que não disponha de capacidade para a realização de cobrança extrajudicial de uma carteira com as quantidades

descritas nos quadros acima, guardadas as diferenças entre os grupos de cobrança, tornaria a realização desse certame sem qualquer aplicação prática totalmente fora dos interesses da Contratante.

Impende salientar que em total respeito aos normativos legais que regem a matéria, o que se pretende é reconhecer que a **REYBER** empresa interessada sua possibilidade e capacidade para realização do objeto.

Procedida à classificação das empresas, serão chamadas para a celebração do contrato as primeiras colocadas, observado o número de empresas a serem inicialmente contratada por grupo, da aceitação da **REYBER**.

DA INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA

A **REYBER** interessada habilitadas/classificadas para contratação por esta empresa possuir escritório instalado na Avenida Princesa Isabel nº 15, Ed. Martinho de Freitas 9º andar sala 910 – Centro - Vitória. Espírito Santo CEP 29010-361 com telefone nº 27-3223-5027 e Celular 27-988710256 e e-mail reyber.adv@hotmail.com

A empresa **REYBER** CONTRATADA deverá possuir capacidade de registrar e armazenar, pelo período de 05 (cinco) anos, todos os diálogos mantidos, com os clientes da Contratante. para cobrança extrajudicial, através de sistema de gravação telefônica, próprio ou subcontratado.

A **REYBER** será responsável pelo fornecimento e custeio do circuito de comunicação entre a sua sede e a sede da ATIVOS S.A., sendo 01 (um) circuito dedicado, do tipo MPLS (*Multi Protocol Label Switch*), que contemple no mínimo os serviços de rede corporativa de dados e voz para interligação com a Contratante.

O circuito a ser contratado será utilizado para entrega do serviço de voz (Telefonia IP) e para o acesso aos sistemas corporativos entre a Contratante e a empresa **REYBER**.

O endereço para instalação do circuito será, inicialmente, no endereço da Contratante, caso necessário.

O endereço poderá ser alterado conforme a necessidade da Contratante

A Contratante. comunicará com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias quando de alguma eventual mudança de endereço a fim de que a **REYBER** tome as devidas providências. Nesta hipótese, os custos decorrentes da mudança serão suportados pela **REYBER**.

A banda do circuito a ser contratado será dimensionada com base na quantidade de operadores/atendentes/PA's (posições de atendimento) dedicados à realização dos serviços da Contratante sendo que para cada operador/atendente/PA deve ser considerada uma banda de 60Kbps.

A **REYBER** possui a capacidade de estabelecer conexões VPN “*Site-to-site*”, ou seja, conexões que possibilitem disponibilizar os serviços de dados e voz entre empresas, sendo esta situação a critério da Contratante, devido limitação da capacidade de conexões;

A Contratante poderá solicitar técnicas de QoS (*Quality of Service*) para que haja classificação dos pacotes de dados e voz em conexões VPN “*Site-to-site*”

Devem ser aplicadas técnicas de QoS (*Quality of Service*) para que haja classificação dos pacotes de dados e voz nos circuitos.

O acesso referente à última milha do circuito deve ser obrigatoriamente por par metálico ou fibra óptica, sendo vedado qualquer tipo de acesso com tecnologia sem fio, como exemplo, rádio digital, *wimax* ou satélite.

O *delay* aceitável no circuito será de no máximo 50ms.

O circuito MPLS deverá permitir a utilização de 100% (cem por cento) da banda contratada, em ambos os sentidos, e trafegar pacotes de VoIP (Voz sobre IP) sem restrição de limite de banda na implementação do QoS para os pacotes de voz.

A **REYBER** deverá disponibilizar acesso de leitura aos roteadores a serem instalados, por meio de protocolo de gerenciamento SNMP.

O circuito deverá possuir um roteador, permitindo o uso de VLAN, IEEE 802.1q.

O roteador deverá ter dimensão máxima de 2U, possuir 2 interfaces disponíveis para a rede LAN, sendo em padrão *Fastethernet* 802.3u, ou superior, para fins de contingenciamento de rede e vir com *kit* para instalação em *rack* de 19 polegadas.

O circuito supracitado deverá estar instalado e funcionando quando da primeira distribuição dos serviços, cuja previsão de data será comunicada com a devida antecedência. Caso a futura **REYBER** não possua o serviço contratado, a conexão será concedida por outro meio, hipótese em que a **REYBER** terá o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da data de assinatura do contrato, para providenciar o referido circuito.

A **REYBER** deverá arcar com todas as despesas decorrentes de instalação do serviço de telefonia, solução de gerenciamento de *CallCenter*, custos com as ligações realizadas e/ou recebidas, circuitos de dados, adaptação e integração de sistemas, necessários para suportar o processo de negociação da Contratante.

A **REYBER** deverá:

a) disponibilizar telefone de atendimento gratuito aos clientes do tipo DDG (discagem direta gratuita), para contingenciamento da solução de entrega de voz sobre IP (VoIP);

b) utilizar somente *softwares* licenciados ou de “uso livre” na execução de atividades de apoio aos serviços.

A Contratante. fornecerá solução sistêmica por meio de plataforma web para viabilizar o processo de cobrança. Além disso, poderá ser disponibilizada plataforma de serviços (*WebService*) de forma a permitir a integração com as soluções da CONTRATADA.

A Contratante poderá, mediante aviso prévio de 120 (cento e vinte) dias, substituir os *softwares* e serviços, neste caso a Contratante fornecerá documentação necessária para a utilização do novo sistema.

A entrega do serviço de voz utilizará como prioridade o circuito de dados fornecido pela **REYBER**, e como contingência será utilizado o serviço de DDG (discagem direta gratuita).

A Contratante. poderá instalar no ambiente da CONTRATADA, a qualquer momento, um agente integrador composto de *hardware* e/ou *software*, que permita a coleta das informações de serviços de telefonia (receptivo e ativo) e dados do operador da CONTRATADA.

A Contratante. fornecerá todas as informações necessárias para a configuração do entroncamento que permitirá o recebimento de ligações utilizando a tecnologia de voz sobre IP (*Internet Protocol*).

SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

Serão de responsabilidade da **REYBER** o sigilo das informações, os documentos e bancos de dados da Contratante., ficando a cargo da **REYBER** a adoção de todas as providências necessárias para esse fim, conforme normas contidas na Lei Complementar n. 105 de 10/01/2001.

A **REYBER** deverá encaminhar nome completo, data de nascimento, CPF, endereço, e-mail e telefone de contato dos empregados que comporão a equipe de supervisão para o cadastramento no sistema corporativo da Contratante.

As chaves de acesso ao sistema da Contratante. serão concedidas aos supervisores, que serão responsáveis por:

a) criar chaves de acesso dos operadores, condicionadas à aprovação pela Contratante.

b) revogar as chaves dos operadores.

A chave concedida aos empregados (supervisores e operadores) da **REYBER** permitirá acesso ao sistema da Contratante, caso conveniente,. e será de uso pessoal e intransferível, sendo seu detentor o responsável pelas transações realizadas com a sua utilização.

Para os casos de demissão/desligamento do empregado, seja ou não por justa causa, ou ainda por conduta suspeita/indevida, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

a) informar tempestivamente a ATIVOS S.A. os dados dos empregados demitidos/dispensados;

b) revogar, imediatamente após o comunicado de sua dispensa, os acessos aos ambientes e sistemas da CONTRATADA e/ou da Contratante; e

c) tomar todas as providências cabíveis para a apuração dos fatos, nos casos em que existam evidências de condutas suspeitas/indevidas por parte de seus empregados; em caso de confirmação, comunicar tempestivamente à Contratante.

Para os casos previstos no item anterior, quando a **REYBER** não tomar as providências necessárias, será de sua inteira responsabilidade todo e qualquer problema advindo da utilização indevida dos acessos concedidos a seus empregados.

A **REYBER** possui controle de acesso das instalações físicas onde serão prestados os serviços.

A **REYBER** deverá controlar o acesso lógico a todos os dados utilizados em sistemas de sua propriedade, relacionados com a prestação de serviços.

Toda informação gerada ou manipulada no âmbito da prestação de serviços, será de propriedade da Contratante, em especial o registro dos atendimentos realizados e o conteúdo das mensagens de correio eletrônico recebidas/enviadas.

Toda e qualquer informação recebida/gerada, por mensagem de correio eletrônico ou atendimentos realizados, que possa representar ameaça à imagem da Contratante, deverão ser repassadas **imediatamente** à Gerência de Tecnologia para o endereço eletrônico fornecido pela Contratante.

A **REYBER** fará bloqueio de todas as formas de gravação de informações dos computadores disponibilizados para a execução dos serviços. Além disso, é vedada aos profissionais alocados para execução dos serviços, de que trata este Instrumento, a utilização de qualquer ferramenta de transmissão de mensagem, tais como, redes sociais (*Facebook, Instagram, Twitter, whatsapp*), e-mail, *pen drive*, celular, etc.]

As informações impressas que não possuam mais função administrativa ou estratégica deverão ser destruídas após seu manejo, de forma a inutilizar seu conteúdo.

Todas as informações geradas e armazenadas, referentes aos atendimentos prestados serão de propriedade exclusiva da Contratante, não podendo a **REYBER**, em nenhuma hipótese, utilizá-las ou divulgá-las para qualquer finalidade, sem prévia autorização formal.

A **REYBER** não poderá utilizar a marca da Contratante. Para nenhum fim, salvo com prévia autorização.

O segmento da rede local, onde estarão alocadas as estações de trabalho que acessarão as soluções sistêmicas da Contratante., deverá estar protegido com *firewall*, que tenha como regra principal o princípio do privilégio mínimo para acesso a qualquer tipo de informação e/ou recurso.

DO CADASTRO

A contratação da quantidade inicialmente estipulada, a **REYBER** ficará à disposição da forma de distribuição, para cada grupo.

As demais integrarão cadastro de credenciadas podendo ser contratadas, obedecida a ordem de classificação e/ou forma de distribuição e o prazo de vigência do resultado do credenciamento, de acordo com a necessidade da Contratante.

DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE COBRANÇA EXTRAJUDICIAL DE DÍVIDAS

Após a assinatura do contrato, a Contratante. encaminhará à **REYBER** um Manual de Normas e Procedimentos Operacionais.

No Manual estarão contidas orientações gerais referentes à operacionalização da cobrança, sendo que a **REYBER** deverá repassar para cada empregado que atuar na cobrança da carteira.

DA DISTRIBUIÇÃO DOS SERVIÇOS

Conceitos importantes:

a) **CLIENTE:** pessoa física ou jurídica responsável por uma ou diversas operações;

b) **ETAPA:** conjunto de clientes e operações de natureza diversificada, oriundo de instituição financeira ou de terceiros;

c) **CARTEIRA DE COBRANÇA:** conjunto de clientes e suas operações, composta de diversas etapas; e

d) **REARRANJO:** remanejamento semestral de clientes/operações **sem acordo**, entre as CONTRATADAS e, caso a Contratante entenda necessário, **entre os Grupos e as etapas de cobrança.**

A carteira de cobrança enviada à **REYBER**. Poderá ser composta de diversos clientes e operações, oriundas de instituições financeiras, ou de terceiros, as quais formarão determinadas etapas de cobrança, cuja composição de cada uma delas seguirá especificidades próprias em conformidade com o perfil do crédito e do cliente, como exemplo, a idade média das dívidas, faixa de valor das operações, propensão de pagamento dos créditos, *score* interno, *score* externo etc.

A **REYBER** se contentará com a carteira de cobrança enviada pela Contratante, não se importando com o grupo de cobrança.

Para a distribuição dos serviços, serão considerados o valor de cobrança (saldo devedor) total no momento da distribuição e a quantidade de clientes/operações de cada etapa em cada grupo.

DA NEGOCIAÇÃO

A alçada de desconto da **REYBER**, fixada por operação, para negociação com os clientes estará disponível no sistema de gestão utilizado pela Contratante. A **REYBER** poderá receber acesso a este ambiente e/ou poderão receber as informações por meio magnético.

DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Não será permitido o registro de informações e acordos em sistema próprio da CONTRATADA, ressalvados os sistemas que possuam integração com a plataforma de serviços da Contratante.

As informações relativas aos clientes e às operações de crédito inadimplidas repassadas à **REYBER** deverão ser utilizadas somente para execução dos serviços contratados, não sendo permitido o uso das mesmas para outras finalidades, salvo quando houver autorização expressa da Contratante.

A **REYBER** deverá e manterá total sigilo sobre os sistemas da CONTRATANTE e sobre as informações dos clientes que lhes forem repassadas para a execução da atividade de cobrança, sob pena de ser responsabilizada pelo uso indevido dessas informações e por excesso de mandato.

As informações referentes aos clientes/operações, necessárias à execução dos serviços aqui pactuados serão repassadas à **REYBER** através de acesso ao sistema de gestão utilizado pela Contratante, ou por meio de troca de arquivos utilizando a plataforma de serviços.

Todos os contatos telefônicos efetuados pela **REYBER** com os clientes deverão ser obrigatoriamente gravados em meio magnético e guardados por, no mínimo, 05 (cinco) anos.

Caso a Contratante solicite gravações específicas em qualquer período, a **REYBER** ficará obrigada a fornecê-las num prazo máximo de 02 (dois) dias úteis a contar da data de recebimento da solicitação.

A formalização de acordos, a emissão e o envio de notificação de cessão, de carta-confirmação e dos boletos bancários será de responsabilidade das CONTRATADAS e deverá ocorrer exclusivamente por meio do sistema da Contratante.

Também deverão ser registradas no sistema da Contratante. todas as alterações referentes aos acordos firmados, bem como às atualizações cadastrais dos clientes (endereço, e-mail, telefone etc).

Os serviços de cobrança extrajudicial serão prestados pela **REYBER**, vedada a subcontratação, associação com outrem, assim como a **cessão ou transferência total ou parcial da cobrança**.

A empresa de cobrança poderá subcontratar serviços relacionados exclusivamente à gravação telefônica dos diálogos mantidos com os clientes, à impressão, ao envelopamento, envio de SMS, enriquecimento e higienização da carteira de cobrança, telefonia e postagem dos boletos de cobrança, de correspondência tipo mala direta e outros documentos gerados por ela, sendo que:

a) o(s) contrato(s) relativo(s) à subcontratação dos serviços supracitados deverá(ão), obrigatoriamente, conter cláusula que permita à Contratante fiscalizar/vistoriar as atividades subcontratadas;

b) a **REYBER** será responsável pelos atos praticados pela empresa subcontratada, respondendo por eventuais danos causados à Contratante. ou a seus clientes.

A **REYBER** poderá negociar os créditos da Contratante em condições previamente autorizadas por esta, seja para recebimento à vista ou parcelado.

As condições negociais (alçadas, descontos, prazos etc.) serão fornecidas pela Contratante à **REYBER** e atualizadas sempre que necessário. As propostas negociais recebidas, em desacordo com as condições estipuladas serão submetidas à análise da Contratante., que poderá aprová-las ou rejeitá-las conforme resultado da análise.

A **REYBER** será responsável pelo ressarcimento de eventuais prejuízos nos seguintes casos:

a) negociação de operações não permitidas (as quais serão previamente informada pela Contratante);

b) negociação por valor inferior ao mínimo permitido pela Contratante e

c) má atuação ou atuação irregular e no caso de rescisão motivada por infração contratual ou legal da **REYBER**.

Fica assegurado à Contratante. o direito de retomar operações, clientes ou a carteira de operações, via sistema, sem o ônus da comissão de cobrança, sem prévia comunicação e sem revisão de metas, diante das seguintes situações:

a) após 60 (sessenta) dias do vencimento de parcela do acordo negociado pela **REYBER**, na hipótese de inadimplência;

b) a qualquer tempo, havendo ação judicial envolvendo a operação ou o cliente, ou reclamação perante órgãos de defesa do consumidor que demande substabelecimento com poderes específicos;

c) se o cliente objeto da cobrança alegar, comprovada e fundamentação, já houver pago a dívida antes da data do envio da operação à **REYBER**;

d) a qualquer tempo, em se detectando necessidade de retificação dos saldos disponibilizados no sistema ou da inibição de cobrança daquele cliente;

e) no cometimento de falhas operacionais na equipe da **REYBER**, assim considerados os procedimentos em desacordo com o Manual de Normas e Procedimentos Operacionais.

Caso a **REYBER** queira fazer a devolução de operações não poderá ser feita, salvo em casos expressamente autorizados pela Contratante.

A **REYBER** deverá comunicar formalmente à Contratante. A existência de impedimento e/ou conflito de interesse de ordem ética ou legal para a cobrança das dívidas que lhe tenham sido encaminhadas, devolvendo-as imediatamente

Os créditos em cobrança constituem patrimônio exclusivo da Contratante e serão exigidos por meio de boletos de cobrança, em impressos padronizados, que deverão ser emitidos pela **REYBER**, mediante a utilização do sistema eletrônico fornecido pela Contratante.

DO TRATAMENTO DA INADIMPLÊNCIA

A ausência de pagamento total ou de parcela de acordo pelo prazo de 60 dias a partir da data de vencimento configurará inadimplência do cliente e implicará “quebra” do acordo firmado com a Contratante ou outra forma melhor da mesma.

DA AVALIAÇÃO

A avaliação de desempenho das CONTRATADAS ocorrerá, separadamente em cada Grupo, nos meses imediatamente subsequentes ao final de cada semestre, ou seja, em julho (referente ao íterim de janeiro a junho) e em janeiro (referente ao período de julho a dezembro).

Com base na meta estabelecida para cada Etapa/Grupo, a Contratante apurará a quantidade de Etapas com meta atendida e a quantidade com meta não atendida pela **REYBER**, bem como o percentual de cumprimento de meta global

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Executar os serviços conforme especificado neste projeto básico e orientações contidas no Manual de Norma e Procedimentos Operacionais, planilhas de acompanhamento, formulários, rotinas e prazos estabelecidos pela Contratante.

Utilizar somente *softwares* licenciados na execução de atividades de apoio aos serviços ora acordados, podendo ensejar rescisão contratual em caso de descumprimento, e sem ônus à Contratante.

Utilizar exclusivamente o sistema eletrônico da Contratante. para acesso às informações dos clientes e das operações a serem cobradas, salvo quando houver autorização expressa da Contratante. para a utilização de outros sistemas. Nessa hipótese, a **REYBER** deverá replicar todos os dados

atualizados (alterações das informações cadastrais do devedor, procedimentos de cobrança efetuados e demais informações relevantes para o processo de cobrança) no sistema da Contratante., sob pena de rescisão contratual caso não o faça.

Contratar, às suas expensas, 1 (um) circuito dedicado para interligação à Contratante, a partir das seguintes premissas:

a) endereço para instalação do circuito será inicialmente no endereço indicado pela Contratante.

b) o acesso do circuito deverá ser em par metálico ou Fibra Óptica, vedada a instalação de qualquer circuito de acesso sem fio; (Rádio, *Wimax*, satélite);

c) a **REYBER** deverá fornecer 01 (um) circuito dedicado do tipo MPLS (*Multi Protocol Label Switch*) que contemple serviços de rede corporativa de dados, voz para interligação com a Contratante;

d) a banda do circuito a ser contratado será dimensionada com base na quantidade de operadores/atendentes/PA's (posição de atendimento) dedicados à realização dos serviços da Contratante. Para cada operador/atendente/PA, deve ser considerada uma banda de 60Kbps;

e) a **REYBER** deverá possuir a capacidade de estabelecer conexões VPN "Site-to-site", ou seja, conexões que possibilitem disponibilizar os serviços de dados e voz entre empresas, sendo esta situação a critério da Contratante. devido a limitação de capacidade de conexões;

f) a **REYBER** deverá atender à Contratante quando da solicitação de técnicas de QoS (*Quality of Service*) para que haja classificação dos pacotes de dados e voz em conexões VPN "site-tosite";

g) devem ser aplicadas técnicas de QoS (*Quality of Service*) para que haja classificação dos pacotes de dados e voz nos circuitos;

h) o acesso referente à última milha do circuito deve ser obrigatoriamente por par metálico ou fibra óptica, sendo vedado qualquer tipo de acesso com tecnologia sem fio, como exemplo rádio digital, *Wimax* ou satélite;

i) o *delay* aceitável no circuito será de no máximo 50ms;

j) o circuito MPLS deverá permitir a utilização de 100% da banda contratada em ambos os sentidos e trafegar pacotes de VoIP (Voz sobre IP) sem restrição de limite de banda na implementação do QoS para os pacotes de voz;

k) a **REYBER** deverá disponibilizar acesso de leitura aos roteadores a serem instalados, por meio de protocolo de gerenciamento SNMP;

l) o circuito deverá possuir um roteador permitindo o uso de VLAN, IEEE 802.1q; e

m) a roteador deverá ter dimensão máxima de 2U, possuir 2 interfaces disponíveis para a rede LAN, sendo em padrão *Fastethernet* 802.3u,ou superior, para fins de contingenciamento de rede e vir com *kit* para instalação em *rack* de 19 polegadas.

O circuito supracitado, a **REYBER** deverá estar instalado e funcionando quando da primeira distribuição dos serviços. Salvo na hipótese e pelo prazo estipulado pela Contratante.

Disponibilizar para contingenciamento da solução de entrega de voz sob IP (VoIP) telefone de atendimento gratuito aos clientes do tipo DDG (discagem direta gratuita).

A **REYBER** deverá abster-se de divulgar a terceiros a chave e a senha de acesso ao sistema eletrônico da Contratante.

Promover a cobrança extrajudicial das operações de crédito da Contratante, enquanto disponíveis no sistema eletrônico.

DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

Fornecer sistema eletrônico específico no qual estarão disponíveis as informações sobre as operações de crédito indicadas para os serviços de cobrança.

Estabelecer as formas, as condições e os limites para a prestação dos serviços de cobrança e de negociação, por instrumento escrito denominado **Termo de Compromisso**, que constituirá parte do contrato, reservando-se o direito de promover readequações.

Promover as inclusões e exclusões do nome dos devedores nos cadastros restritivos de crédito, como por exemplo, SCPC e SERASA, que serão feitas por intermédio do sistema operacional da Contratante., ficando responsável pelo controle de remessas dos dados às entidades conveniadas mencionadas.

Ressarcir a **REYBER** de eventuais indenizações com que venha a arcar em decorrência de reclamações extrajudiciais e em condenações transitadas em julgado de ações judiciais movidas contra a **REYBER** apuradas em liquidações de sentença, cujo pedido seja originário de políticas estabelecidas pela Contratante.

Proceder à distribuição dos clientes/operações para cobrança pela **REYBER** conforme critérios de distribuição.

Notificar a **REYBER** sobre qualquer irregularidade encontrada na execução dos serviços.

Fornecer os subsídios necessários ao desempenho da atividade da **REYBER** encaminhando os documentos pertinentes à adequada realização dos serviços correspondentes.

DA REMUNERAÇÃO

A remuneração da **REYBER** pelos serviços de recuperação de crédito será constituída com base na política organizacional financeira da Contratante e/ou no perfil da dívida do cliente e na forma de negociação.

DOS PAGAMENTOS

A Contratante efetuará o pagamento à **REYBER** de acordo com sua política financeira mediante crédito em conta corrente mantida em instituição bancária, preferencialmente em uma das agências do Banco do Estado do Espírito Santo **BANESTES S/A**, até o 5º (quinto) dia útil subsequente à data de apresentação da respectiva Nota Fiscal.

Para o pagamento dos serviços prestados, a **REYBER** deverá enviar à Contratante a nota fiscal referente aos valores efetivamente recebidos no mês conforme relatório emitido pelo sistema operacional da Contratante. A nota fiscal deverá conter a informação do banco, da agência e do número da conta corrente da **REYBER** para depósito, o número do contrato, o objeto contratual e o período da realização do serviço.

Qualquer atraso ocorrido na apresentação da Nota Fiscal ou dos documentos exigidos como condição para pagamento, por parte da **REYBER**, a mesma arcará com os encargos e multa referentes ao recolhimento dos tributos, uma vez que a Contratante é substituto tributário.

O atraso, por parte da Contratante, na quitação da Nota Fiscal, implicará juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, pro rata dia, contados a partir do prazo de vencimento da nota fiscal e multa de 2% (dois por cento), taxa esta incidentes sobre o valor da respectiva Nota Fiscal.

Esperamos que seja analisado o presente Portfólio por Vossa Senhoria, e rogamos pela aprovação da contratação para a prestação de serviço de cobrança extrajudicial.

Atenciosamente

Reyber Assessoria Empresarial Ltda ME
Reinaldo Ribeiro
Gestor – Sócio
Tel. 27- 3223.5027