



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

TERMO DE APOSTILA nº TLB-TDA-2023/00002**PROCESSO Nº TLB-PRO-2022/00164
CONTRATO Nº TLB-CTR-2022/00064**

**TERMO DE APOSTILA AO
CONTRATO Nº TLB-CTR-2022/00064
CELEBRADO ENTRE A
TELECOMUNICAÇÕES
BRASILEIRAS S.A - TELEBRAS E A
EMPRESA TELLUS INFORMÁTICA E
TELECOMUNICAÇÕES LTDA. PARA
A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
CONTACT CENTER, ENVOLVENDO
PLANEJAMENTO, IMPLANTAÇÃO,
DESENVOLVIMENTO, GESTÃO E
OPERAÇÃO DO CONTACT CENTER,
COM ADOÇÃO DE PLATAFORMA DE
INTEGRAÇÃO DE MULTICANAIS E
MÓDULO DE GESTÃO DE
ATENDIMENTO, UTILIZANDO A
SOLUÇÃO DE OMINICANALIDADE,
DESTINADOS AO CONTACT CENTER
COM OS CLIENTES DA TELEBRAS.**

A TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A. - TELEBRAS, sociedade de economia mista, vinculada ao Ministério das Comunicações, com sede no SIG - Quadra 04, Bloco A, salas 201 a 224, Ed. Capital Financial Center, Brasília/DF, CEP: 70.610-440, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 00.336.701/0001-04, com seus atos constitutivos devidamente arquivados na Junta Comercial do Distrito Federal, sob o n.º 7.665, em 20/02/1978, publicada no Diário Oficial da União de 13/03/1978, doravante denominada **TELEBRAS**, neste ato representada por seu Gerente de Compras e Contratos, o Sr. **IVO NOVAIS DIAS MONTENEGRO**, brasileiro, solteiro, administrador, portador da Cédula de Identidade n.º 9.700.221.0960 SSPDS/CE, inscrito no CPF sob o n.º 037.537.623-26, residente e domiciliado em Fortaleza/CE, nos termos da Diretriz 229, de 30/06/2015, Procuração e Substabelecimento vigentes juntado aos autos, apostila o contrato em epígrafe, firmado com a **TELLUS INFORMÁTICA E TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 24.935.454/0001-12 doravante denominada



Assinado com senha por IVO NOVAIS DIAS MONTENEGRO.
Documento Nº: 458676-2086 - consulta à autenticidade em
<http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action>



TLBTD202300002A

CONTRATADA, considerando-se:

- O disposto no art. 130, § 1º, I do Regulamento de Licitações e Contratos da Telebras;
- O e-mail (TLB-AUT-2023/00293) enviado pela Tellus informando a presença de erro material na quantidade do item 1 na tabela presente na Cláusula Nona do Contrato nº TLB-CTR-2022/00064.

Onde se lê:

SERVIÇOS CONTINUADOS						
Item	Descrição do serviço	Quant.	Preço unitário	Preço mensal	Preço anual	Preço Total (30 MESES)
1	Serviços de Posições de Atendimento PA Tipo I: Atendimento em plataforma omnichannel com Serviços de Teleatendimento Receptivo, Atendimento Ativo e Atendimento Multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco (no site Telebras, SMS), Chattbot e Mensageria Instantânea com Whatsapp Business API), para PA/6 horas. Inclui atividades de suporte, backoffice, implantação e gestão dos serviços. (referência: 25 PAs para 30 meses)	20	R\$ 8.351,10	R\$ 208.777,50	R\$ 2.505.330,00	R\$ 6.263.325,00
2	Serviço de Atendimento Eletrônico e mensageria, custo por sessão de atendimento. (Whatsapp) (referência 0 a 5000 sessões mensais - ATIVO)	5000	R\$ 0,96	R\$ 4.800,00	R\$ 57.600,00	R\$ 144.000,00
3	Serviço de Atendimento Eletrônico e mensageria, custo por sessão de atendimento. (Whatsapp) (referência 0 a 5000 sessões mensais RECEPTIVO)	5000	R\$ 0,58	R\$ 2.900,00	R\$ 34.800,00	R\$ 87.000,00



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

4	Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS, custo por sessão de atendimento (referência: 0 a 1000 sessões mensais)	1000	R\$ 0,11	R\$ 110,00	R\$ 1.320,00	R\$ 3.300,00
5	Serviço de Atendimento Eletrônico via URA (referência: 20.000 chamadas por mês para 30 meses)	20.000	R\$ 0,80	R\$ 16.000,00	R\$ 192.000,00	R\$ 480.000,00
SERVIÇOS SOB DEMANDA						
6	Desenvolvimento de Sistemas (referência: até 176 horas por mês)	176	R\$ 192,84	R\$ 33.939,84	R\$ 407.278,08	R\$ 1.018.195,20
Valor total anual					R\$ 3.198.328,08	
Valor total do contrato (30 meses)					R\$ 7.995.820,20	

Leia-se:

SERVIÇOS CONTINUADOS						
Item	Descrição do serviço	Quant.	Preço unitário	Preço mensal	Preço anual	Preço Total (30 MESES)
1	Serviços de Posições de Atendimento PA Tipo I: Atendimento em plataforma omnichannel com Serviços de Teleatendimento Receptivo, Atendimento Ativo e Atendimento Multimeios (e-mail, formulário eletrônico do Fale Conosco (no site Telebras, SMS), Chatbot e Mensageria Instantânea com Whatsapp Business API), para PA/6 horas. Inclui atividades de suporte, backoffice, implantação e gestão dos serviços. (referência: 25 PAs para 30 meses)	25	R\$ 8.351,10	R\$ 208.777,50	R\$ 2.505.330,00	R\$ 6.263.325,00
	Serviço de Atendimento Eletrônico e mensageria, custo por sessão de			R\$	R\$	R\$



TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

2	atendimento. (Whatsapp) (referência 0 a 5000 sessões mensais - ATIVO)	5000	R\$ 0,96	4.800,00	57.600,00	144.000,00
3	Serviço de Atendimento Eletrônico e mensageria, custo por sessão de atendimento. (Whatsapp) (referência 0 a 5000 sessões mensais RECEPTIVO)	5000	R\$ 0,58	R\$ 2.900,00	R\$ 34.800,00	R\$ 87.000,00
4	Serviço de Atendimento Eletrônico via SMS, custo por sessão de atendimento (referência: 0 a 1000 sessões mensais)	1000	R\$ 0,11	R\$ 110,00	R\$ 1.320,00	R\$ 3.300,00
5	Serviço de Atendimento Eletrônico via URA (referência: 20.000 chamadas por mês para 30 meses)	20.000	R\$ 0,80	R\$ 16.000,00	R\$ 192.000,00	R\$ 480.000,00
SERVIÇOS SOB DEMANDA						
6	Desenvolvimento de Sistemas (referência: até 176 horas por mês)	176	R\$ 192,84	R\$ 33.939,84	R\$ 407.278,08	R\$ 1.018.195,20
Valor total anual					R\$ 3.198.328,08	
Valor total do contrato (30 meses)					R\$ 7.995,820,20	

Permanecem inalteradas as demais cláusulas e condições do CONTRATO ORIGINAL não modificadas por este Instrumento.

Brasília, 06 de janeiro de 2023.

IVO NOVAIS DIAS MONTENEGRO

Gerente

Gerência de Compras e Contratos



Assinado com senha por IVO NOVAIS DIAS MONTENEGRO.
Documento Nº: 458676-2086 - consulta à autenticidade em
<http://extranet.telebras.com.br/sigaex/autenticar.action>

