



Manual do usuário

ICR



ICR

Gravador de chamadas Intelbras

Parabéns, você acaba de adquirir um produto com a qualidade e segurança Intelbras.

O gravador de chamadas é um software desenvolvido para gravação de chamadas em ramais TDM e IP das centrais da linha UnniTI, Impacta 68i/94/140/220/300 e CIP 92200. Os arquivos de áudio são armazenados temporariamente em um SD card (centrais Impacta e UnniTI) e HD SSD (central CIP 92200), conectado na própria central. Por meio de um aplicativo com diversos filtros de pesquisa, as gravações podem ser reproduzidas em kit multimídia¹.

¹ Requer aquisição da licença de uso.

Índice

1. Iniciando	4
1.1. Requisitos mínimos de hardware	4
1.2. Requisitos de software	4
1.3. Comunicação com o PABX	5
1.4. Modelos de PABX suportados	5
1.5. Itens que compõem o ICR – gravador de chamadas Intelbras	5
2. Características	6
3. Procedimentos para aquisição do produto gravador de chamada	8
3.1. Centrais Impacta 94, 140, 220 e 300	8
3.2. Impacta 68i	8
3.3. Centrais UnniTI	9
3.4. Central CIP 92200	10
4. Instalação	11
4.1. Instalação da placa de gravação Impacta 68i (somente para Impacta 68i)	11
4.2. Conexão ICR com centrais Impacta	11
4.3. Central CIP 92200	12
4.4. Instalação dos programas	13
4.5. Licenças	14
4.6. Configurando portas de acesso	15
5. Serviço de gravação ICR	15
6. Aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras	16
6.1. Acesso ao programa	16
6.2. Configuração	17
6.3. Configuração de e-mails de alerta	18
7. Gravação	21
7.1. Edição de informações	21
7.2. Salvar gravações	22
7.3. Ouvir gravações	22
8. Usuários	23
8.1. Edição de usuário	23
8.2. Grupos	23
8.3. Contato	24
9. Gravação das ligações	24
10. Manutenção	25
10.1. Apagar registros	25
10.2. Receber gravações	25
10.3. Histórico de ocorrências	26
10.4. Iniciar/Parar Serviço de gravação	26
Termos e condições de uso de software de gestão	27
Termo de licença de uso de canais de áudio	29

1. Iniciando

1.1. Requisitos mínimos de hardware

Os requisitos mínimos de hardware são:

Computador

- » Processador Intel I3 (ou outro processador compatível) ou superior;
- » 4 GB de memória RAM;
- » 2 portas USB disponíveis.
- » 1 GB de espaço disponível em seu disco rígido para instalação dos programas e banco de dados mais a capacidade de informações de áudio que o usuário queira armazenar.

Obs.: certifique-se de que o compartilhamento dos recursos do computador (principalmente do processador e da memória), com outros aplicativos sendo executados simultaneamente, não afete o desempenho do software.

Cartão SD (linha Impacta) e MicroSD (linha UnniTI)

- » Tipo SDHC, classe 6 ou superior.
- » Os cartões homologados para funcionamento são os dos seguintes fabricantes: Kingston, SanDisk, Transcend, Toshiba, Samsung e Panasonic.
- » A capacidade do SD card determinará a quantidade de gravação armazenada.

HD SSD (CIP 92200)

- » Disco de estado sólido (SSD) SATA. O HD SSD acompanha a central e armazena arquivos do sistema e gravação de chamada;
- » São disponibilizados 4 GB de disco para armazenamento das gravações de chamadas, equivalentes a 135 horas de gravação.

Obs.: » Para não exceder a capacidade do cartão SD ou HD SSD, sugere-se programar um download a cada hora.

- » Para as centrais Impacta, utilizar um cabo USB de até 5 metros entre o computador e a placa CPU da Impacta para coleta das gravações. Esse cabo poderá ser um mini-USB tipo B ou um mini-USB padrão.

Cabo USB

- » Com até 5 metros entre o computador e a placa CPU ou entre a placa CPU e a placa ICIP para coleta das gravações da Impacta. Esse cabo poderá ser mini-USB tipo B ou mini-USB padrão; verifique o modelo conforme sua central.

1.2. Requisitos de software

Os requisitos de software são:

- » Firebird versão 2.5 (incluso no instalador).
- » Sistemas operacionais compatíveis: Windows® 2000, Windows® Vista, Windows® 7 (32 e 64 bits), Windows® 8 e 8.1, com formato regional configurado como português (Brasil).
- » Aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras (deve ser baixado no site: www.intelbras.com.br).
- » Centrais Impacta (94, 140, 220 e 300):
 - » PABX versão 3.18.08 ou superior;
 - » Programador web 1.4.1 ou superior;
 - » ICTI Manager 3.2.18 ou superior;
 - » Licença de uso (a capacidade de canais de gravação do gravador de chamadas é de 1 a 8 canais e depende da quantidade de licenças adquiridas).
- » Central Impacta 68i:
 - » PABX versão 3.22.00 ou superior;
 - » Programador web 2.00.24 ou superior;
 - » ICTI Manager 3.2.41 ou superior;
 - » Licenças de uso (a capacidade de canais de gravação do gravador de chamadas é de 1 a 8 canais e depende da quantidade de licenças adquiridas, sendo 4 licenças já liberadas em software).
- » CIP 92200:
 - » Versão do sistema 1.06.00 ou superior;
 - » Licença de uso (a capacidade de canais de gravação do gravador de chamadas é de 1 a 30 canais e depende da quantidade de licenças adquiridas).

- » Centrais UnniTI:
- » Disponível para todas as versões.
- » Licença de uso (a capacidade de canais de gravação do gravador de chamadas é de 1 a 8 canais e depende da quantidade de licenças adquiridas).

1.3. Comunicação com o PABX

Para conexão ao PABX o computador deverá:

- » Possuir instalado o ICTI Manager ou;
- » Conectar-se através de sua rede local a um computador que possua o ICTI Manager instalado e este esteja conectado ao PABX ou;
- » Conectar-se através de sua rede local diretamente ao PABX que suporte conexão em rede local.

1.4. Modelos de PABX suportados

- » Impacta 68i
- » Impacta 94
- » Impacta 140
- » Impacta 220
- » Impacta 300
- » UnniTI 2000
- » UnniTI 3000
- » CIP 92200

1.5. Itens que compõem o ICR – gravador de chamadas Intelbras

- » **Sistema gerenciador de banco de dados:** é um sistema composto de um ou mais programas que controla e fornece o acesso às informações que são armazenadas em um banco de dados. O ICR – gravador de chamadas Intelbras – utiliza como gerenciador de banco de dados o Firebird versão 2.5, o qual deverá estar instalado e configurado para que o ICR – gravador de chamadas Intelbras – possa operar. Na instalação completa (padrão), o instalador do gravador Impacta providenciará a instalação do Firebird e realizará a configuração junto com os demais programas. Se necessário, o sistema gerenciador de banco de dados e o próprio banco de dados podem ser instalados separadamente do ICR – gravador de chamadas Intelbras –, em outro computador de sua rede local. Caso já disponha de um servidor com gerenciador de banco de dados Firebird versões 1.5, 2.0 ou 2.1 instalado, este deverá ser substituído pela versão Firebird 2.5.
- » **Banco de dados (ou bases de dados):** é um conjunto de informações organizadas em uma determinada estrutura e agrupadas para uma finalidade. O acesso às informações contidas no banco de dados é realizado através de um sistema gerenciador de banco de dados. No gravador Impacta o banco de dados está organizado em um único arquivo com extensão FDB, que deve ser instalado no mesmo computador em que o sistema gerenciador de banco de dados for instalado.
- » **Serviço de gravação ICR:** é um programa instalado como serviço do Windows® para realizar periodicamente a verificação do disco de armazenamento do PABX, buscando os arquivos de áudio a serem importados para o sistema de banco de dados.
- » **Aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras:** é a interface do sistema de gravação com o usuário, o software aplicativo de gravação Impacta é executado em Windows® localmente, no computador em que o serviço de gravação ICR estiver instalado, ou remotamente em qualquer computador que tenha acesso através de TCP/IP ao computador em que estiver instalado o sistema gerenciador de banco de dados que gerencia a base de dados do sistema de gravação.
- » **Cartão SD para centrais Impacta e UnniTI (não incluso):** dispositivo onde é feita a gravação temporária do áudio. O usuário deverá estar atento aos requisitos mínimos para aquisição do cartão SD. Esse cartão deverá permanecer conectado à placa CPU do PABX e também armazenará as informações de licença conforme o número de canais de áudio a serem gravados (1 até 8). Vale ressaltar que as informações de licenças estão atreladas ao cartão, ou seja, se o cartão for danificado ou perdido, o usuário não conseguirá realizar novas gravações. A seguinte tabela apresenta o tempo de gravação possível de acordo com a capacidade do cartão SD:

Capacidade (GB)	Tempo (minuto)	Tempo (hora)
2	4160	69
4	8320	138
8	16640	276
16	33280	552
32	66560	1104

- » **Chave de hardware:** é o dispositivo a ser conectado na porta USB do PC que está executando o programa *Serviço de gravação ICR*, o qual permite a execução do aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras.
- » **Placa de gravação 68i:** nas centrais impactas 68i é necessário a aquisição de uma placa para conexão do SD card. Essa placa deverá ser colocada no slot opcional 1 ou 2

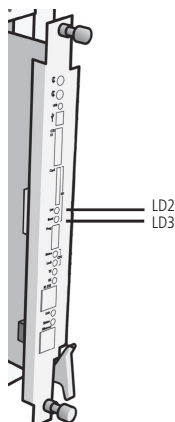
2. Características

- » Grava todos os tipos de ramais (IP¹, analógicos, digitais, etc.).
- » Grava chamadas internas e externas.
- » Faz gravação por comando.
- » Permite conexão com até 140 centrais para leitura dos arquivos de áudio. (ICR a partir da versão 2.0.0).

¹ Quando o TIP 100 e o ATA 2210T (ambos versão 1.3.8 ou superior) estiverem na mesma LAN e com a facilidade Economia de canal habilitada no PABX, as chamadas internas entre esses ramais IP não serão gravadas, pois o áudio não passará pelo PABX. Para que essas chamadas sejam gravadas, será necessário desabilitar a facilidade Economia de canal.

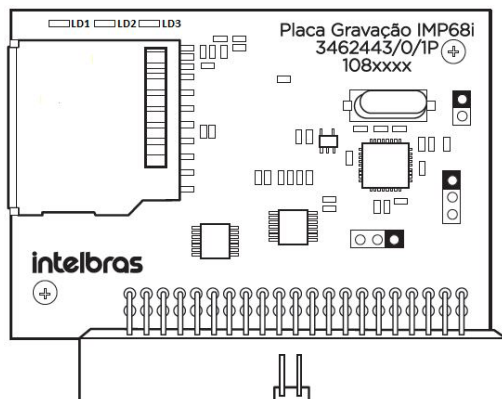
Importante:

- » É de total responsabilidade do LICENCIADO ao uso do software informar para os participantes da chamada se esta está sendo gravada. A Intelbras não se responsabiliza pela utilização indevida do gravador, bem como dos arquivos de áudio armazenados. É possível informar que as chamadas estão sendo gravadas através da facilidade DISA (atendimento automático) e/ou dos próprios atendentes da chamada.
- » Nas Impactas 94, 140, 220 e 300 a comunicação do SD card pode ser sinalizada por dois LEDs, conforme a figura a seguir:
 - » LD2 ou ON (luz contínua): indica se o SD card está inserido devidamente.
 - » LD3 ou Read (luz piscando): indica se há comunicação da central com o SD card.



Indicação de LEDs da CPU

- » Na Impacta 68i a comunicação do SD card pode ser sinalizada por três LEDs: led Status (LD1), led SD-card (LD2) e led Read (LD3).



Placa de Gravação Impacta 68i

- » Cadência dos LEDs (placa de gravação Impacta 68i)

Led	Ação	Descrição
Status	Piscando rápido	Placa não inicializada
	Piscando lentamente	Placa inicializada
	Apagado	Placa com defeito
SD Card	Acesso	Cartão SD inserido
	Apagado	Cartão SD não inserido
Read	Piscando	Cartão SD em atividade

Importante:

1. A placa de gravação Impacta 68i deve ser conectada no slot OPC1 ou OPC2.
2. A central Impacta 68i com placa de gravação deverá ser inicializada com a presença do cartão SD e enquanto estiver em funcionamento esse cartão não poderá ser removido.

3. Procedimentos para aquisição do produto gravador de chamada

3.1. Centrais Impacta 94, 140, 220 e 300

A aquisição do gravador de chamada ocorrerá por meio dos seguintes passos:

- » Adquirir o cartão SD (ver requisitos de hardware).
- » Adquirir licenças com parceiro Intelbras conforme quantidade de canais de áudio desejados para realizar a gravação.
- » Informar o ID do cartão SD, conforme procedimento a seguir:

1. Conecte o cartão SD na placa CPU e acesse o programador web da central com login e senha previamente cadastrados (padrão de fábrica é login: *admin* e senha: *admin*). Acesse o menu *Sistemas>Licenças>Licenças por SD card*.

intelbras

- :: Arquivo
- :: Calendário
- :: Portas
- :: Roteamento
- :: Sistema
 - Acesso de usuário
 - Agenda Geral
 - Bilheteagem
 - CSTA/Mesa Virtual
 - Cadência de ring
 - Cadência de tom
 - Código de conta
 - DISA
 - Desvio Correio
 - Emergência
 - Facilidades
 - Informações da empresa
 - Licenças**
 - Senha geral
 - Temporizações
 - Turnos
- :: Interfaces
 - Rede
 - VoIP - Placa 2 e 4 canais
 - VoIP - Placa ICIP 30 canais

Todas as licenças

Tipo da licença	Produto	Quantidade
-----------------	---------	------------

Licenças por SD Card

ID: 79:4A:4A:1F:B4:DF:9F:E3:B0:5D:C5:65:02:4A:D3:25

Produto	Quantidade
---------	------------

Enviar licenças para SD Card

Arquivo para envio Selecionar arquivo...

Enviar Limpar

Licenças por Chave de Software

Atualizar Fechar

Identificação do identificador do cartão SD

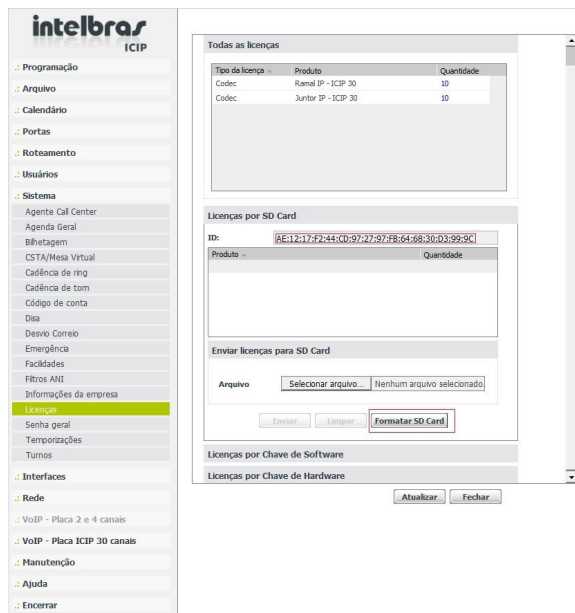
2. Envie o ID do cartão para o representante Intelbras. O ID do cartão é único.

- » Adquira uma chave de hardware com parceiro Intelbras para liberar a execução do aplicativo gravador de chamada;
- » Realize o download do aplicativo *Gravador de Chamada* no site www.intelbras.com.br.

3.2. Impacta 68i

A aquisição do gravador de chamada ocorrerá por meio dos seguintes passos:

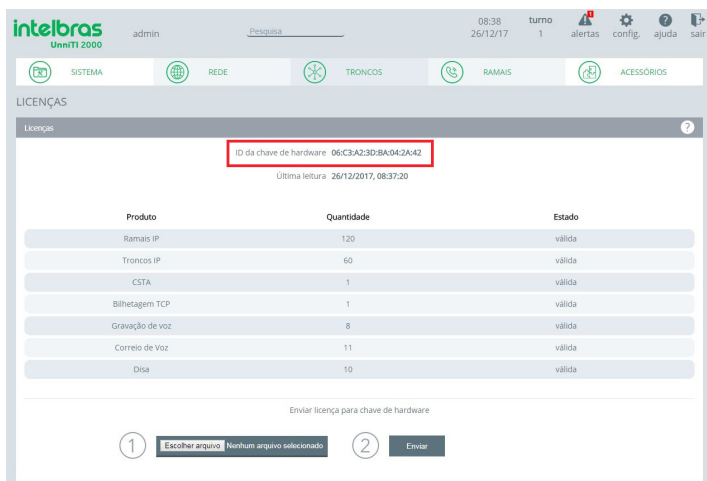
- » Adquirir a Placa de Gravação Impacta 68i com parceiro Intelbras.
- » Adquirir o cartão SD (Ver requisitos de hardware)
- » Com a central desligada conecte a placa de gravação Impacta 68i no slot OP1 ou OP2, o cartão SD na placa de gravação e ligue sua central. Acesse o Programador web da central com login e senha previamente cadastrados (padrão de fábrica é login: *admin* e senha: *admin*). Acesse o menu *Sistemas>Licenças>Licenças por SD card*.
- » Se o número de licenças necessárias para seu sistema for superior a 4 e até 8, você deve informar o ID do cartão SD para adquirir o número de licença necessária junto a um parceiro Intelbras. O ID do cartão é único.
- » Se o número de licenças necessárias para seu sistema for superior a 4, você deve informar o ID do cartão SD para adquiri-las necessária junto a um parceiro Intelbras. O ID do cartão é único e o máximo de licenças aceitável pelo sistema é 8.



- » Se o número de licenças necessárias para seu sistema for menor ou igual 4 e se não houver nenhuma licença no SD card, caso ele não tenha sido utilizado para gravação de áudio, deve-se formatá-lo. Para isso pressione o botão *Formatar SD card*, conforme apresentado na imagem *Identificação do identificador do cartão SD*. Esse botão estará disponível somente na Impacta 68i com cartão SD ainda não formatado.
- » Adquira uma chave de hardware com parceiro Intelbras para liberar a execução do aplicativo ICR – Gravador de chamada Intelbras.
- » Realize o download do aplicativo ICR – Gravador de chamada Intelbras no site www.intelbras.com.br.

3.3. Centrais UnniTI

Caso queira aumentar a quantidade de troncos e/ou ramais IP, consulte uma revenda autorizada Intelbras e informe o ID da chave de hardware para adquirir mais licenças. Será gerado um arquivo criptografado exclusivo para a chave de hardware que possua o ID informado.



1. Conecte o cartão SD na placa CPU e acesse o Programador Web da central com login e senha previamente cadastrados (por padrão de fábrica o login e a senha são *admin*). Acesse o menu *Sistema>Licenças*.
2. Envie o ID da chave de hardware conectado na central UnniTI para o representante Intelbras. O ID da chave de hardware é único;
3. Adquirir uma chave de hardware do ICR – gravador de chamadas Intelbras – com parceiro Intelbras para liberar a execução do aplicativo gravador de chamada;
4. Realize o download do aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras – no site www.intelbras.com.br.

3.4. Central CIP 92200

Adquirir licenças com parceiro Intelbras conforme a quantidade de canais de áudio desejada para realizar a gravação.

Informar o ID da chave de hardware da CIP 92200, conforme procedimento a seguir:

1. Acesse o Programador Web da central com login e senha previamente cadastrados (por padrão de fábrica o login é *admin* e a senha, *1234*). Acesse o menu *Sistema>Licenças*.

intelbras | CIP 92200 Ajuda Desconectar [CIP92200@Intelbras]

Licenças

Chave de hardware

Identificador: 08-CE-C9-99-F2-6F-B6-6D

Última leitura: 29/05/14 18:25

Licenças

Produto	Quantidade	Estado
Juntorres IP	5	Válida
Ramais IP	5	Válida
Links E1	1	Válida
Ramais e juntorres analógicos	8	Válida
Correio de voz	5	Válida
DISA	1	Válida
DAC	0	Válida
Gravador de voz	0	Válida
Criptografia de Chamada	0	Válida

Atualização de licenças

Arquivo com licenças Nenhum arquivo selecionado

O sistema será reiniciado ao enviar o arquivo de licenças.

2. Envie o ID da chave de hardware da CIP 92200 para o representante Intelbras. O ID da chave de hardware é único;
3. Adquirir uma chave de hardware do ICR – gravador de chamadas Intelbras – com parceiro Intelbras para liberar a execução do aplicativo gravador de chamada;
4. Realize o download do aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras – no site www.intelbras.com.br.

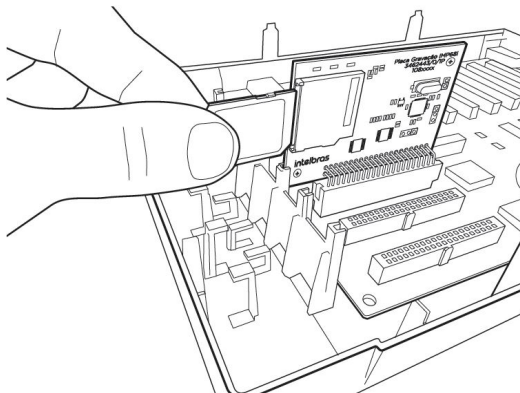
4. Instalação

4.1. Instalação da placa de gravação Impacta 68i (somente para Impacta 68i)

Para realizar a instalação da placa de gravação Impacta 68i, execute o seguinte procedimento:

Atenção: somente o pessoal técnico autorizado pode abrir a tampa do PABX, bem como conectar e manusear suas interfaces.

1. Desligue a alimentação AC da central Impacta 68i e retire a tampa;
2. A placa de gravação da Impacta 68i deve ser instalada no slot opcional OPC1 ou OPC2;
Atenção: a eletricidade estática pode danificar os componentes eletrônicos da placa. Esse tipo de dano pode ser irreversível ou reduzir a expectativa de vida útil do dispositivo.
3. Insira o cartão SD na placa de gravação conforme ilustra a imagem a seguir:



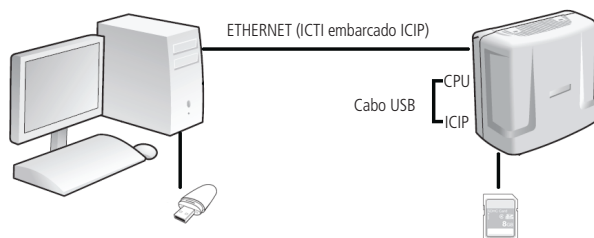
4. Recoloque a tampa e ligue a alimentação AC da central Impacta 68i;

Importante: atenção ao remover o cartão SD com a central em funcionamento, você poderá corromper os arquivos de gravação.

4.2. Conexão ICR com centrais Impacta

Ao conectar-se com o PABX, é necessário usar uma conexão para o ICTI e o sistema de gravação, conforme exemplos a seguir:

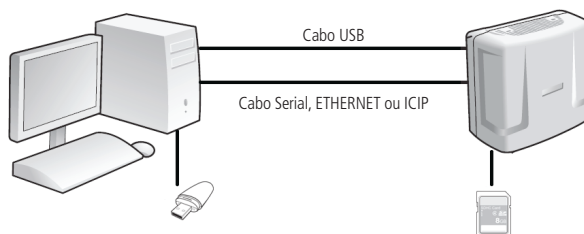
- » Via FTP da placa ICIP
- » USB da placa CPU conectado na USB da placa ICIP
- » Programador via ICIP
- » Liberação de senha de acesso ao FTP (via programador web)



Exemplo de conexão com ICTI remoto

- » Sem ICIP
 - » USB da placa CPU conectado ao PC
 - » Programador via serial com ICTI ou ICTI conectado à placa Ethernet

- » Via placa ICIP
 - » USB da placa CPU conectado ao PC
 - » Programador via ICIP



Exemplo de conexão com ICTI local

- » Conectar a chave de hardware no PC que executará a aplicação

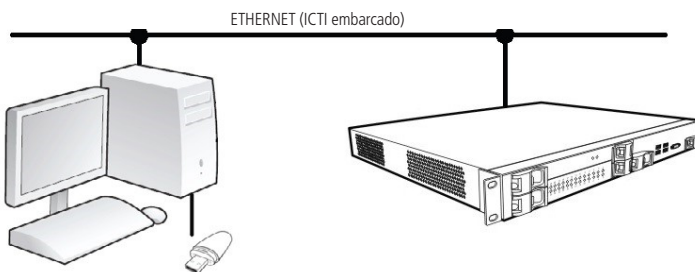
Quando se utiliza o gravador de chamadas, não é possível usar a porta USB para o envio de programação do PABX. A porta USB ficará dedicada ao gravador de chamadas. Deve-se utilizar a porta serial ou a interface Ethernet para programar o PABX.

Para conexão totalmente remota do PC com a central (via Ethernet), siga o procedimento a seguir:

1. Conecte o PC e a central através de um cabo Ethernet na ICIP (para o ICTI) e mantenha um cabo USB conectado entre a CPU e a ICIP, conforme imagem *Exemplo de conexão com ICTI remoto*;
2. Após a instalação do gravador ative a opção FTP em: *Gravador de chamadas>Configuração>Sistemas de gravação>Conexão* para realização de download dos arquivos de gravação e ativar a opção FTP;
3. Marque a opção *Habilitar* em: *Programador web>Rede>Interface FTP/Gravações*.

4.3. Central CIP 92200

O acesso ao servidor FTP na CIP 92200 é liberado mediante licença de gravação de voz.



Exemplo de conexão com ICTI

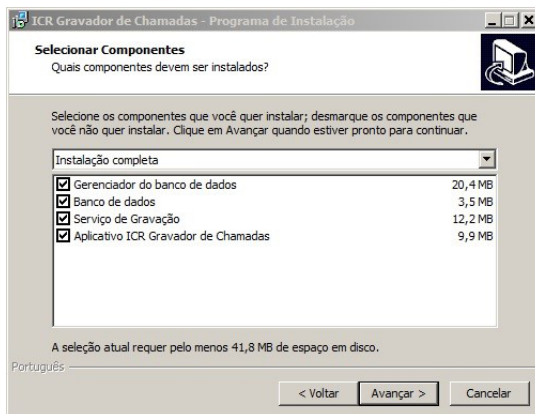
O usuário deverá conectar a chave de hardware no PC que executará o aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras.

Para conexão remota do PC com a central (via Ethernet), siga o procedimento:

1. Conecte o PC e a central na rede Ethernet, conforme imagem *Exemplo de conexão com ICTI*;
2. No aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras – configure o IP da central em *Configuração>Conexão com ICTI e Servidor FTP* (utilize as portas-padrão do aplicativo).

4.4. Instalação dos programas

Para realizar a instalação dos programas o usuário deverá fazer o download do aplicativo no site da Intelbras. Após realizar o download, sugere-se desabilitar todos os antivírus para, em seguida, executar o arquivo de instalação. Durante a instalação escolha a opção mais adequada entre as seguintes possibilidades:



Programa de instalação

- » **Instalação completa:** essa é a opção-padrão a ser utilizada pela maioria dos usuários, pois instala todos os componentes do gravador. Pode ser utilizada também para instalar apenas os componentes gerenciador de banco de dados e banco de dados em um computador que será utilizado como servidor de banco de dados, separando-os dos programas aplicativos do gravador.
- » **Instalação em estação:** essa é a opção de instalação a ser utilizada para instalar em computadores da rede local os programas aplicativos para que outros usuários possam fazer uso do gravador, ou para instalar em outro computador o programa *Serviço de gravação ICR*.
- » **Instalação personalizada:** essa opção de instalação permite selecionar os componentes do gravador a serem instalados.

Atenção: a reinstalação do banco de dados, através da instalação completa ou da instalação apenas do banco de dados, sobre uma instalação prévia, destruirá de forma irreversível todas as informações anteriores.

Utilizando servidor de banco de dados já existente

O sistema gerenciador de banco de dados poderá utilizar alguma instalação já existente do Firebird 2.5 que já esteja instalado em seu ambiente computacional.

Instalação do banco de dados

Execute o programa instalador e selecione a opção *Instalação apenas do banco de dados*, selecionando a pasta de destino de instalação dos arquivos GRAVADOR.FDB que correspondem à base de dados do gravador. No arquivo *aliases.conf* de sua instalação do Firebird configure a pasta em que foi instalada a base de dados do gravador. O aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras – utilizará a seguinte configuração de alias (nome pelo qual o banco de dados é conhecido no gerenciador).

Gravador: indica o caminho em que está instalado o arquivo *GRAVADOR.FDB*

Exemplo: Gravador=C:\Arquivosdeprogramas\intelbras\ICRGravador\Dados\Gravador.FDB

Instalação dos programas

Execute o programa instalador e selecione a opção *Instalar em estação*, e, de acordo com o objetivo da instalação, selecione os programas aplicativos a serem instalados. Após a instalação, ao executar o aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras –, este solicitará ao usuário que defina o nome do computador servidor em que está instalado o sistema gerenciador de banco de dados.

Adicionando Gravador no gerenciador de banco de dados

Após instalação dos arquivos de banco de dados e configuração do seu gerenciador de banco de dados ao executar o aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras – este adicionará, caso não exista, usuário em seu gerenciador de banco de dados que permitirá o acesso às informações do banco de dados. Para adicionar este usuário será necessário acessar o seu gerenciador de banco de dados como administrador.

Quando as configurações de administrador do seu gerenciador de banco de dados forem diferentes da padrão, estas serão solicitadas pelo programa ICR – gravador de chamadas Intelbras – ao ser executado pelo primeira vez.

Administrador do banco de dados

- » Usuário-administrador: informe o nome do usuário-administrador do seu gerenciador de banco de dados.
- » Senha-administrador: informe a senha do usuário -dministrador do seu gerenciador de banco de dados.

4.5. Licenças

Centrais Impacta

Com a chave de hardware do gravador conectada ao computador, acesse o Programador web da central com login e senha previamente cadastrados (O padrão de fábrica é login: *admin* e senha: *admin*).

Acesse o menu *Sistemas>Licenças>Licenças por SD card*, clique em *Selecionar arquivo* para buscar o arquivo de licença adquirido junto a Intelbras e clique em *Enviar* para então ser enviada ao PABX, conforme a figura a seguir:

Selecionando arquivo

Nesta página é exibida a quantidade de licenças e o ID do cartão SD. Com esse ID único é possível adquirir novas licenças. É possível verificar a quantidade de licenças disponíveis na própria tela do programador web no campo *Quantidade*.

Obs: » Confira se o número de licenças é o mesmo em sua nota fiscal e no programador web. Caso haja alguma diferença, contate seu revendedor. As licenças adquiridas estão associadas ao ID único do cartão SD.

» É permitido gravação de até 8 canais de áudio, cada canal necessita de 1 licença.

» Para Impacta 68i que necessitar gravações acima de 4 canais de áudio será necessário expandir o número de licenças.

Como expandir licenças

Para aumentar a quantidade de licenças de sua central, não é necessário trocar a chave de hardware. Basta contatar um revendedor autorizado Intelbras de posse do ID e solicitar a compra de mais licenças. Após a compra será enviado um arquivo para ser enviado ao SD card via programador web.

4.6. Configurando portas de acesso

Caso o serviço de gravação ICR ou o servidor de banco de dados sejam instalados atrás de um firewall, será necessário liberar o acesso às portas utilizadas pelos programas listados a seguir:

Interface ICTI

Para que os programas do gravador possam conectar-se à interface de comunicação ICTI, configure-o para acessar a porta 51001 (ICIP) ou 61080 (sem ICIP), além de liberar a porta do serviço de programação do firewall se necessário.

Obs: o serviço de gravação utiliza por padrão a porta 61080 para central CIP 92200 e toda a linha Impacta sem placa ICIP. Para linha Impacta com placa ICIP a porta-padrão é 51001.

Servidor de banco de dados

Os serviços do servidor de banco de dados são acessados através da porta-padrão 3050. Essa porta pode ter sido alterada pelo administrador do banco de dados caso esteja sendo utilizado um servidor de banco de dados já existente. Para notificação de eventos o servidor do banco de dados utiliza outra porta definida aleatoriamente pelo servidor de banco de dados. Quando a instalação do gerenciador de banco de dados for realizada pelo instalador do gravador, essa porta para notificação de eventos será fixada em 3051.

Caso esteja sendo utilizado um banco de dados já existente, solicite ao administrador do banco de dados que fixe o valor da porta para notificação de eventos. Para que os programas do gravador acessem os serviços do banco de dados através de um firewall, configure o firewall para liberar as seguintes portas:

» Porta de serviço: porta de serviço do Firebird (normalmente 3050).

» Porta de notificação de eventos: se o Firebird for instalado pelo gravador é a porta 3051. Em servidor de banco de dados já instalado consulte o administrador do banco de dados.

Servidor de gravação ICR

Para notificação de estado entre o aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras – e o serviço de gravação ICR utilize a porta 51051. Para que o aplicativo Gravador acesse o estado do serviço de gravação ICR através de um firewall, configure o firewall para liberar a porta-padrão do serviço de gravação 51051 (placa ICIP) e 61080 (ICTI).

5. Serviço de gravação ICR

O serviço de gravação ICR é um componente do sistema de gravação que é instalado como serviço do Windows® para realizar periodicamente a verificação do disco de armazenamento do PABX, buscando os arquivos de áudio a serem importados para o sistema de banco de dados.

Junto ao arquivo de áudio é importado o respectivo arquivo de informações da ligação, de forma a permitir aos usuários do sistema de gravação, parâmetros de pesquisa (filtros) para seleção e recuperação de registros de gravação da base de dados.

Supportando a conversão do arquivo WAV para formato OGG, a critério do usuário, permite reduzir o tamanho dos arquivos de áudio, de forma a utilizar menor quantidade de recursos do banco de dados e repositório de backup.

Para segurança é oferecida criptografia do arquivo de áudio ao armazenar na base de dados de forma que possível utilização do registro de áudio somente seja possível pela aplicação *Gravação Impacta*.

Na medida em que são importados os arquivos em seu formato original (WAV) ou convertido (OGG) poderão ser armazenados, junto com respectivo arquivo de informações, em repositório externo, sendo possível: uma pasta da rede local acessível para leitura e escrita ou um repositório em servidor FTP.

Alertas de falha de conexão com ICTI, falha no acesso ao SD card, falha de envio de arquivo para FTP ou rede local, serão enviados para notificação do administrador através de e-mail.

A edição das configurações dos parâmetros de operação deste aplicativo é realizada através da interface de usuário disponibilizada no aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras.

6. Aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras

É a Interface do sistema de gravação com o usuário. O software aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras – é executado no computador em que o serviço de gravação Impacta estiver instalado, ou remotamente em qualquer computador que tenha acesso através de TCP/IP ao computador em que estiver instalado o sistema gerenciador de banco de dados que gerencia a base de dados do sistema de gravação. Esse aplicativo é executado em sistema operacional Windows®.

Entre as funções do aplicativo *Gravador de chamada*, podemos destacar as seguintes: *Configuração de permissão de usuário*, *Permissão de ramal*, *Definição de frequência da leitura do SD card*, *Conversão de formato do arquivo de áudio*, *Backup dos arquivos de áudio em rede ou FTP*, *Backup da base de dados*, e *Alertas por e-mail*.

Atenção: os ramais somente estarão disponíveis após o serviço ICR – gravador de chamadas Intelbras – comunicar-se com o ICTI. Ao ser executado, o aplicativo exige identificação do usuário, o qual deverá estar registrado em um cadastro de usuários. Acessos serão liberados ao usuário, de acordo com seu perfil de uso (administrador ou operador) e definição de quais ramais ou grupo este poderá visualizar. Para recuperação dos registros de gravação será oferecida ao usuário uma janela, permitindo editar/selecionar filtros, de acordo com sua permissão de acesso, a serem aplicados na pesquisa dos registros.

O usuário poderá reproduzir o áudio de uma chamada selecionando um dos registros pesquisados. É oferecida ao usuário opção para apagar registros armazenados na base de dados, todos os registros dessas operações são acessíveis pelo administrador através do histórico de ocorrências. Essa operação de remoção de registros não afeta arquivos de backup copiados para rede local ou FTP.

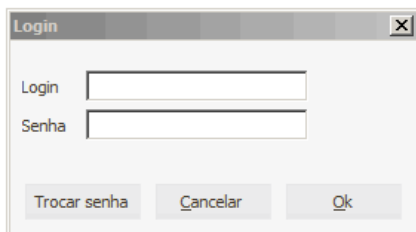
6.1. Acesso ao programa

Após a instalação do programa, execute, como administrador, o ícone do gravador de chamada disponibilizado na área de trabalho, conforme figura ilustrativa ou siga o caminho a seguir para executá-lo: *Menu Iniciar > Programas > Intelbras > ICR gravador > ICR gravador de chamadas*.



Ícone

O aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras – verifica permissão de acesso ao ser executado. Quando será solicitada ao usuário a sua identificação e senha para verificar a permissão de acesso (caso não possua usuários cadastrados utilize a senha-padrão).



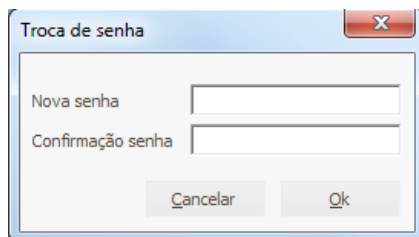
Tela de login

Senha-padrão

O programa possui um usuário-padrão administrador denominado “admin” cuja senha inicial é “admin”.

Troca de senha

Após fornecer as informações de login e senha o usuário poderá alterar sua senha através da opção *Trocar senha*, quando será solicitada nova senha e confirmação da nova senha.

A janela "Troca de senha" possui um título com um ícone de fechar. Contém dois campos de entrada: "Nova senha" e "Confirmação senha". Abaixo dos campos, há dois botões: "Cancelar" e "Ok".

Troca de senha

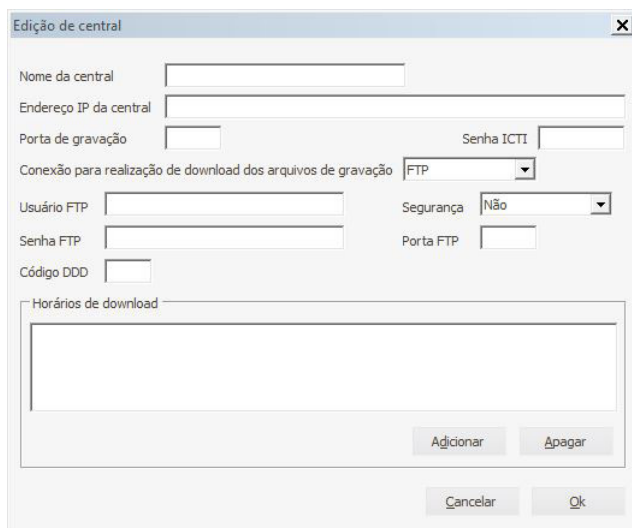
6.2. Configuração

O funcionamento do sistema de gravação pode ser configurado através das seguintes opções:

- » Centrais: permite realizar o cadastro ou edição das centrais que são acessadas pelo ICR.
- » Sistema de gravação: permite alterar a comunicação com o PABX, frequência de leitura dos arquivos de áudio e configurações de backup dos arquivos de áudio e da base de dados.
- » E-mail de alertas: permite configurar o envio de alertas por e-mail.

Configuração de centrais

Na opção de configuração de centrais é possível adicionar de 1 até 140 centrais para comunicação com ICR – Gravador de Chamada. Para cada central é necessário realizar a configuração para acesso das gravações.

A janela "Edição de central" contém os seguintes campos: "Nome da central", "Endereço IP da central", "Porta de gravação", "Senha ICTI", "Conexão para realização de download dos arquivos de gravação" (menu suspenso com "FTP" selecionado), "Usuário FTP", "Senha FTP", "Código DDD", "Segurança" (menu suspenso com "Não" selecionado) e "Porta FTP". Abaixo desses campos, há uma seção "Horários de download" com uma área de texto vazia e botões "Adicionar" e "Apagar". Na base da janela, estão os botões "Cancelar" e "Ok".

- » Nome da central: atribua um nome para a central.
- » Porta de gravação: porta do serviço de gravação do ICTI: informe a porta do serviço de gravação do ICTI padrão 61080 para a central CIP 92200 e família Impacta sem placa ICIP
- » Senha ICTI: informe a senha para acesso ao ICTI.

Para conexão USB:

- » Unidade de disco de origem das gravações: informe a unidade de disco de origem dos arquivos de gravação gerados pelo PABX.
- » Tempo de espera máximo para conexão USB: define o tempo de espera máximo para que a unidade de disco onde se encontrem os arquivos de gravação esteja disponível.

Para conexão FTP:

- » **Endereço IP da central:** informe o endereço IP da central, esse endereço deve ser acessível pelo computador que está executando o ICR – Gravador de Chamada.
- » **Usuário FTP:** informe o usuário para acesso ao serviço FTP.
- » **Senha FTP:** informe a senha de acesso ao serviço FTP.
- » **Segurança:** defina o tipo de segurança a ser utilizada na conexão FTP.
- » **Porta FTP:** informe a porta do serviço FTP.
- » **Horário de Download:** realizar importação dos arquivos de áudio do PABX em intervalos de n horas: defina a frequência de importação dos arquivos de áudio gerados pelo PABX; recomenda-se não desligar (ou hibernar) PC, realizando importação a cada hora, ou pelo menos diariamente, evitando sobrecarga no disco de armazenamento.

Obs.: as informações de usuário FTP e senha FTP da central CIP 92200 são, por padrão, ftpuser e intelbras, respectivamente. Para a família Impacta esses valores são configuráveis.

- » **Porta do serviço de gravação do ICTI:** informe a porta do serviço de gravação do ICTI ou PABX.
- » **Código DDD:** Insira o código de área do seu PABX.

Obs.: A porta do serviço de gravação do ICTI padrão 61080 utilizada para a central CIP 92200 e para família Impacta sem ICIP. Para PABX da família impacta com placa ICIP é utilizada a porta 51001.

Configuração do sistema de gravação arquivo

As seguintes configurações estão relacionadas a forma que os arquivos serão armazenados.

Arquivamento

- » Converter formato de arquivo de áudio para OGG: defina se o arquivo importado será armazenado em formato OGG
- » na base de dados.
- » Criptografar arquivo de áudio ao registrar na base de dados: defina se será aplicada criptografia ao registro de áudio
- » na base de dados.
- » Chave de criptografia: caso seja definida aplicação de criptografia informe a chave de criptografia.

6.3. Configuração de e-mails de alerta

O sistema de gravação suporta, através do protocolo SMTP, o envio de e-mails de alerta de ocorrências de falhas na comunicação com o PABX, realização de backup e outras atividades. Para que o sistema envie e-mails, forneça as seguintes informações:

Configuração de alertas

Mensagens de alerta

☐ Enviar alertas por e-mail

Para

CC

Configuração

Endereço de e-mail

Servidor SMTP

Porta

Autenticação

☒ Servidor SMTP requer autenticação

Nome do usuário

Senha

Conexão segura

Cancelar Ok

Configuração de alertas

Mensagens de alerta

- » Enviar alertas por e-mail: marque esta opção para habilitar o envio de e-mails de alerta.
- » Para: endereço de e-mail do destinatário das mensagens de alerta.
- » CC: endereço de e-mail de destinatário alternativo para envio de cópia das mensagens.

Configuração

- » Endereço de e-mail: informe o endereço de e-mail de origem para envio das mensagens.
- » Servidor SMTP: informe o endereço do servidor SMTP.
- » Porta: informe a porta de serviço do servidor SMTP.

Autenticação

- » Servidor SMTP requer autenticação: marque esta opção se o servidor SMTP exige autenticação.
- » Nome do usuário: informe o nome do usuário utilizado na autenticação para envio de e-mails.
- » Senha: informe a senha do usuário utilizado na autenticação para envio de e-mails.
- » Conexão segura: informe o tipo de segurança utilizada na conexão SMTP.

Backup de arquivo de áudio

- » Realizar backup de arquivos de áudio em pasta local ou de rede: defina se, ao importar arquivo de áudio, uma cópia deste será gerada em pasta local ou de rede.

Atenção: clientes que necessitam enviar gravações por e-mail ou reproduzir áudio em diferentes mídias devem utilizar o arquivo de backup.

- » Formato do arquivo: defina o formato do arquivo de áudio a ser copiado.
- » Pasta de destino: informe a pasta local ou de rede de destino para os arquivos de áudio.
- » Realizar backup de arquivos de áudio em servidor FTP: defina se, ao importar arquivo de áudio, uma cópia deste será gerada em servidor FTP.
- » Formato do arquivo: defina o formato do arquivo de áudio a ser copiado.
- » Servidor FTP: informe o endereço do servidor FTP de destino para os arquivos de áudio.
- » Porta FTP: informe a porta de serviço FTP no servidor FTP.
- » Usuário FTP: informe o nome do usuário para conexão com servidor FTP. A pasta de destino será aquela associada ao usuário no servidor FTP;.
- » Senha FTP: informe a senha do usuário para conexão com servidor FTP.
- » Segurança: defina o tipo de segurança necessária à conexão com o servidor FTP.

Backup base de dados

- » Frequência de realização de backup da base de dados: defina a frequência de realização de backup do arquivo da base de dados.
- » Pasta de destino: informe a pasta local ou de rede de destino do backup da base de dados.

Procedimento para restauração da base dados

Um arquivo de backup contém todas as informações acessíveis pelo aplicativo, incluindo configurações, gravações de áudio e histórico de operações.

Se for necessário realizar recuperação de um backup de base de dados utilize o procedimento descrito a seguir, lembrando que esse procedimento irá substituir a base de dados integralmente, de forma que, somente as informações que estão no arquivo de restauração estarão disponíveis após a restauração de um backup.

Para realizar uma restauração utilize o seguinte procedimento:

1. Encerre o aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras;
2. Encerre o serviço *Gravador de chamada*. (No menu iniciar do Windows® execute o comando *Serviços* e pare o serviço *Gravador Impacta*);
3. Edite o arquivo *Gravador.INI* e informe o caminho em que se encontra o arquivo de restauração de backup, incluindo uma seção *Backup* com a definição. O arquivo pode ser encontrado na seguinte pasta: *C:\Arquivos de programas\Intelbras\Gravador Impacta\BIN*;
"Restaura=caminhodobackup\gravador_aaaamdd"
4. Inicie o serviço *Gravador* através das ferramentas administrativas do painel de controle de seu sistema operacional. E os arquivos estarão disponíveis na base de dados.

Configuração dos ramais do gravador

As seguintes informações devem ser configuradas para controlar as gravações de um ramal:

Configuração de gravação de ramal

Ramais

- 201
- 202
- 203
- 204
- 205
- 206
- 208
- 209
- 210
- 211
- 212
- 213
- 214
- 215
- 216
- 217
- 218
- 219
- 220
- 221
- 222

Permissões de gravação

- ☐ Ramal pode fazer gravação de chamadas internas
- ☐ Ramal pode fazer gravação de chamadas originadas
- ☐ Ramal pode fazer gravação de chamadas recebidas
- ☐ Grava todas as chamadas internas
- ☐ Grava todas as chamadas originadas
- ☐ Grava todas as chamadas recebidas
- ☐ Autoriza gravação de chamadas internas por terceiros
- ☐ Autoriza gravação de chamadas originadas por terceiros
- ☐ Autoriza gravação de chamadas recebidas por terceiros
- ☐ Todas as portas comandam gravação

Ramais autorizados a iniciar gravação de terceiros

Não autorizados

- 200
- 201
- 202
- 203
- 204
- 205
- 206
- 207
- 208
- 209
- 210
- 211
- 212
- 213
- 214
- 215
- 216
- 217
- 218

Autorizados

Cancelar Ok

Configuração de gravação de ramal

- » **Ramais:** selecione os ramais desejados para realizar a configuração.

Permissões de gravação

- » **Ramal pode fazer gravação de chamadas internas:** marque esta opção para permitir ao ramal gravar chamadas internas.
- » **Ramal pode fazer gravação de chamadas originadas:** marque esta opção para permitir ao ramal gravar chamadas originadas.
- » **Ramal pode fazer gravação de chamadas recebidas:** marque esta opção para permitir ao ramal gravar chamadas recebidas.
- » **Grava todas as chamadas internas:** marque esta opção para que o ramal grave todas as chamadas internas.
- » **Grava todas as chamadas originadas:** marque esta opção para que o ramal grave todas as chamadas originadas.
- » **Grava todas as chamadas recebidas:** marque esta opção para que o ramal grave todas as chamadas recebidas.
- » **Autoriza gravação de chamadas internas por terceiros:** marque essa opção para permitir que outros ramais iniciem a gravação de uma chamada interna em andamento do ramal em edição. Os ramais autorizados a gravar devem estar configurados na lista *Autorizados*.
- » **Autoriza gravação de chamadas originadas por terceiros:** marque essa opção para permitir que outros ramais iniciem a gravação de uma chamada originada em andamento do ramal em edição. Os ramais autorizados a gravar devem estar configurados na lista *Autorizados*.
- » **Autoriza gravação de chamadas recebidas por terceiros:** marque essa opção para permitir que outros ramais iniciem a gravação de uma chamada recebida em andamento do ramal em edição. Os ramais autorizados a gravar devem estar configurados na lista *Autorizados*.

Ramais autorizados a iniciar gravação de terceiros

- » **Não autorizados:** lista de ramais que não possuem autorização para iniciar a gravação das chamadas do ramal em edição;
- » **Autorizados:** lista de ramais que possuem autorização para iniciar a gravação das chamadas do ramal em edição.

7. Gravação

Utilize a função *Gravações>Pesquisa de registro de gravações* para localizar e reproduzir o registro de áudio de uma determinada chamada telefônica, restringindo a pesquisa através dos seguintes filtros:

Pesquisa de registro de gravações

- » Central: selecione a central que contém os registros de gravação.
- » Ligação: selecione o tipo de chamada que deseja pesquisar nos registros de gravação.
- » Ramal: informe o nome do ramal que deseja pesquisar nos registros de gravação.
- » Telefone: informe o número do telefone de origem ou destino que deseja pesquisar nos registros de gravação.
- » Grupo: informe o grupo que deseja pesquisar nos registros de gravação. O grupo é associado aos registros de gravação ao qual pertence o ramal gravado.
- » Cliente: informe o nome do cliente que deseja pesquisar nos registros de gravação. O cliente é associado automaticamente pelo número de telefone da chamada gravada ou através da edição de informação de gravação.
- » CPF/CNPJ: informe o CPF/CNPJ que deseja pesquisar nos registros de gravação; assim como o nome do cliente, essa informação é associada automaticamente pelo número de telefone da chamada gravada.
- » Identificador: informe o identificador que deseja pesquisar nos registros de gravação. Identificador é um parâmetro associado ao registro de gravação de uma chamada através da edição de informação de gravação.
- » Período: informe a data de início e fim dos registros a serem pesquisados.

7.1. Edição de informações

O sistema de gravação permite a edição de informações associadas ao registro de gravação de uma chamada, suportando a pesquisa de registros por um identificador específico, como por exemplo, um número de protocolo, ou um número de contrato entre outros possíveis identificadores quaisquer:

Edição de gravação

Ao realizar a edição de informações de gravação forneça as seguintes informações:

- » Identificador: informe um valor para identificação que permita futuramente localizar com precisão o registro de gravação em edição.
- » Cliente: informe o nome do cliente de forma a localizar com precisão o registro de gravação em edição.

7.2. Salvar gravações

É possível, a partir da pesquisa de gravações, salvar um ou mais arquivos de áudio simultaneamente.

A interface 'Pesquisa de registro de gravações' apresenta uma barra de pesquisa no topo com o campo 'Central' preenchido com 'Impacta68'. Abaixo, há campos para 'Ligação', 'Ramal', 'Telefone', 'Grupo', 'Contato', 'CPF/CNPJ' e 'Identificador'. Um campo 'Período' permite selecionar datas e horários, com o intervalo de 02/01/2018 00:00:00 até 08/03/2018 23:59:59. Botões 'Pesquisar' e 'Limpar' estão à direita. Abaixo dos campos, há uma tabela com 8 colunas: Data, Ligação, Ramal, Telefone, Duração, Grupo, Contato e Identificador. A tabela contém 15 linhas de dados, todas com status 'Int'. Na base da interface, há uma barra de controle de áudio com uma barra de progresso, botões de navegação e botões 'Salvar', 'Editar' e 'Ok'.

	Data	Ligação	Ramal	Telefone	Duração	Grupo	Contato	Identificador
☐	07/03/18 18:27:57	Int	200	201	00:00:06			
☐	01/03/18 15:59:29	Int	220	216	00:00:00			
☐	01/03/18 14:50:25	Int	201	220	00:00:00			
☐	28/02/18 11:10:40	Int	220	207	00:00:10			
☐	28/02/18 11:10:40	Int	207	200	00:00:11			
☐	28/02/18 11:08:47	Int	220	207	00:00:02			
☐	28/02/18 11:08:47	Int	207	200	00:00:02			
☐	28/02/18 11:05:54	Int	220	207	00:00:03			
☐	28/02/18 11:05:54	Int	207	200	00:00:04			
☐	28/02/18 11:05:27	Int	220	207	00:00:05			
☐	28/02/18 11:05:27	Int	207	200	00:00:05			
☐	23/02/18 13:03:07	Int	220	207	00:00:07			
☐	23/02/18 13:03:07	Int	207	200	00:00:07			

Para salvar as gravações:

- » Selecione as gravações desejadas;
- » Clique no botão *Salvar*.

7.3. Ouvir gravações

Além de salvar as gravações, é possível ouvi-las pelo aplicativo ICR – gravador de chamadas Intelbras.

Para ouvir as gravações:

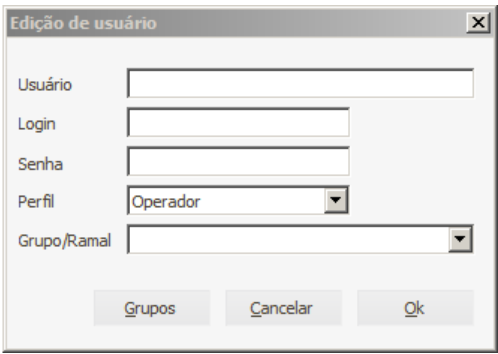
- » Selecione as gravações desejadas na janela *Pesquisa registro de gravações*;
- » Clique no botão *Play*.

8. Usuários

O sistema de gravação solicita identificação de usuário ao ser executado de forma a permitir sua utilização somente aos usuários cadastrados.

8.1. Edição de usuário

As seguintes informações devem ser fornecidas ao editar um registro de usuário do sistema de gravação:



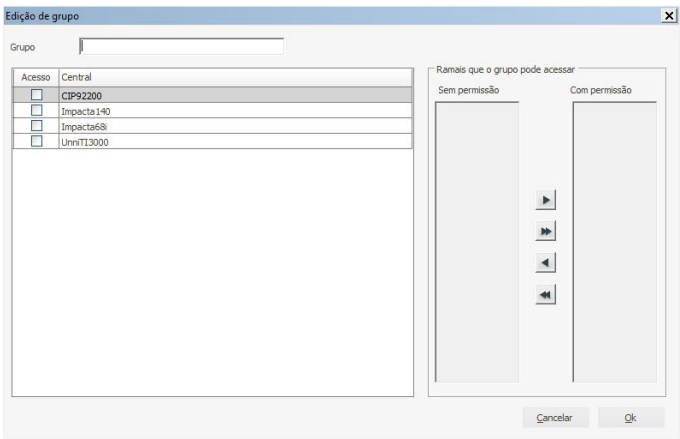
A screenshot of a software window titled "Edição de usuário". It contains five input fields: "Usuário", "Login", "Senha", "Perfil", and "Grupo/Ramal". The "Perfil" dropdown menu is currently set to "Operador". At the bottom of the window are three buttons: "Grupos", "Cancelar", and "Ok".

Edição de usuário

- » Usuário: informe o nome do usuário do sistema de gravação.
- » Login: informe um identificador para ser utilizado ao realizar o acesso ao sistema.
- » Senha: informe a senha inicial para o usuário utilizar ao realizar o acesso ao sistema.
- » Perfil: defina o perfil de utilização do usuário em edição. É suportado o perfil *Administrador* com acesso pleno às funções do sistema e o perfil *Operador* com acesso restrito a algumas funções do sistema.
- » Grupo/Ramal: associe ao usuário o ramal ou grupo de ramais ao qual este poderá acessar registros de gravação. Usuários com perfil *Administrador* acessam informações de todos os ramais do PABX.

8.2. Grupos

Grupo de ramais permite controlar o acesso a um conjunto de ramais. Ao associar um grupo de ramais aos usuários, estes passarão a ter acesso aos ramais do grupo.



A screenshot of a software window titled "Edição de grupo". It features a "Grupo" input field at the top. Below it is a table with the following structure:

Acesso	Central
☐	CP92200
☐	Impacte140
☐	Impacte68
☐	Unh113000

To the right of the table is a section titled "Ramais que o grupo pode acessar". It contains two empty list boxes, "Sem permissão" and "Com permissão", with four arrow buttons (right, double right, left, double left) between them. At the bottom are "Cancelar" and "Ok" buttons.

Edição de grupo

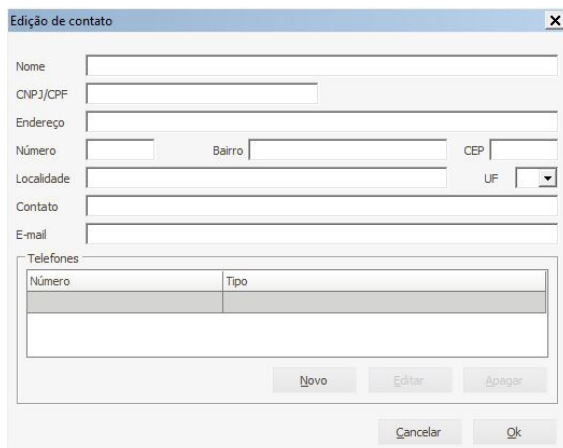
- » Grupo: informe um identificador para o grupo de ramais.
- » Ramais que o grupo pode acessar: defina os ramais que compõem o grupo em edição.

8.3. Contato

O sistema de gravação suporta o cadastro de contato e respectivos números de telefone. Os números de telefone serão utilizados pelo sistema para associar registros de gravação aos respectivos contatos.

Edição de contato

As seguintes informações devem ser fornecidas ao realizar a edição de registro de um contato:



Edição de contato

- » Nome: nome da empresa ou contato.
- » CNPJ/CPF: código de pessoa física ou jurídica do contato.
- » Endereço: nome da rua em que está situado o contato.
- » Número: número do imóvel em que está situado o contato.
- » Bairro: bairro em que está situado o contato.
- » CEP: código de endereçamento postal em que está situado o contato.
- » Localidade: localidade em que está situado o contato.
- » UF: unidade da federação em que está situado o contato.
- » Contato: nome da pessoa.
- » E-mail: informe o endereço de e-mail do contato.
- » Telefones: lista de números de telefones de contatos. Para que o registro do cliente seja associado a um registro de gravação, os números de telefone devem ser informados tal quais são apresentados no campo telefone do registro de gravação.

9. Gravação das ligações

Chamadas telefônicas podem ser gravadas durante sua execução através dos seguintes comandos:

- » Para iniciar a gravação, digite: *Flash + # + 79 + **
- » Para encerrar a gravação, digite: *Flash + # + 78 + **
- » Gravação de chamadas em outro ramal:
 - » Para iniciar a gravação, digite: *# + 79 + n° ramal + **.
 - » Para encerrar a gravação, digite: *# + 78 + n° ramal + **.

Em ramais IP configurados com economia de canal não é possível realizar a gravação de áudio, tendo em vista que o áudio transita diretamente entre os ramais não passando pelo PABX.

- Atenção:**
- » Ao desligar a central durante uma gravação de chamada, os arquivos de áudio poderão ser corrompidos. Sugere-se a utilização de nobreak para garantir a estabilidade do sistema durante possível falta de energia elétrica.
 - » O tempo máximo para gravação de uma chamada é de 5 horas, após esse período a gravação é finalizada e a chamada fica em andamento.

10. Manutenção

O sistema de gravação possui as seguintes funções agrupadas no menu *Manutenção*:

10.1. Apagar registros

- » Permite remover do banco de dados registros de chamadas e arquivo de áudio correspondente.
- » Registros de gravação de chamadas não mais necessários poderão ser removidos por usuários com perfil *Administrador*. Esta operação não permite a recuperação de registros removidos e deve ser utilizada com atenção.

Apagar registros

Registros armazenados	Primeiro registro	Último registro	Nº de registros
Chamadas originadas	-	-	0
Chamadas recebidas	-	-	0
Chamadas internas	-	-	0

☐ Registros de chamadas originadas

Filtro

☐ Registros de chamadas recebidas

Item

☐ Registros de chamadas internas

Período

11/12/2012

00:00:00

até

11/12/2012

23:59:59

Apagar

Ok

Ajuda

Apagar registros

- » Registros de chamadas originadas: marque esta opção para remover registros de gravação de chamadas originadas.
- » Registros de chamadas recebidas: marque esta opção para remover registros de gravação de chamadas recebidas.
- » Registros de chamadas internas: marque esta opção para remover registros de gravação de chamadas internas.
- » Filtro: restrinja os registros a serem removidos selecionando um tipo de filtro e o valor para ele.
- » Item: informe o valor para o filtro selecionado.
- » Período: informe a data e hora de início e data e hora de fim do período a remover registros de gravação.

10.2. Receber gravações

Conecta a interface de usuário com o serviço de gravação permitindo acompanhar as ações do serviço *Gravador Impacta* e solicitar a este que realize imediatamente a importação dos arquivos de áudio do PABX.

Esta ação poderá ser realizada com intuito de transferir a gravação de áudio desejada cartão SD para o PC, antes mesmo que o processo automático realize.

Receber gravações

Endereço do Servidor de Gravação ID20272000 192.168.56.1:51051
Serviço Gravação ICR: Desconectado

Central	Cód	Último acesso	Duração	Arquivos	Tamanho Mb	Situação

Ok

Estado do gravador

10.3. Histórico de ocorrências

Apresenta o histórico das atividades do gravador e de seus usuários.

As ações e eventuais falhas ocorridas no serviço *Gravador Impacta* são registradas na base de dados para futura análise se necessário. Também são registradas nesse histórico as ações realizadas pelos usuários do sistema de gravação.

Esta função permite realizar pesquisa nos registros de histórico restringindo os registros pesquisados conforme os filtros:

Ocorrência	Usuário	Período	
		10/12/2012 até 11/12/2012	Pesquisar

Data	Responsável	Ocorrência	Informação
------	-------------	------------	------------

Ok Ajuda

Histórico de ocorrências

- » Ocorrência: selecione o tipo de ocorrência que deseja pesquisar no registro de histórico.
- » Usuário: selecione o usuário para o qual deseja pesquisar no registro de histórico.
- » Período: informe a data de início e de fim do período a ser pesquisado.

10.4. Iniciar/Parar Serviço de gravação

O sistema de gravação permite aos usuários com perfil *Administrador* interromper e reiniciar a execução do serviço Gravador Impacta quando necessário realizar manutenção no sistema de gravação ou no PABX.

Para realizar esse procedimento o Administrador deve acessar o menu *Manutenção* seguido das opções *Iniciar Serviço Gravação Impacta* ou *Parar Serviço Gravação Impacta*.

Termos e condições de uso de software de gestão

INTELBRAS S/A - INDÚSTRIA DE TELECOMUNICAÇÃO ELETRÔNICA BRASILEIRA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 82.901.000/0001-27, estabelecida a Rodovia BR 101, KM 210, Área Industrial, São José - SC., doravante denominada **DESENVOLVEDOR**, estabelece com Vossa Senhoria, (pessoa física ou jurídica) o presente contrato de licença de programa de computador, mediante as cláusulas a seguir estabelecidas.

1. Aceitação do contrato – Ao instalar o programa de computador, doravante denominado **SOFTWARE**, o adquirente, doravante denominado **LICENCIADO** estará manifestando sua concordância em se vincular e se submeter a todos os termos deste contrato.
2. Objeto do contrato - O presente contrato refere-se a aquisição de uma licença de uso para habilitação do canal de gravação do programa denominado "ICR - Gravador de Chamadas", doravante denominado **SOFTWARE**, de propriedade do desenvolvedor, sendo que o seu funcionamento, conforme previsto no Manual do Usuário, dependerá ainda: i) da instalação do aplicativo "ICR - Gravador de Chamadas", disponível no site da Intelbras (www.intelbras.com.br); ii) da conexão da Chave de Hardware, a ser adquirida junto aos Parceiros de vendas da Intelbras; (iii) de adquirir licenças com parceiro Intelbras, conforme quantidade de canais de áudio desejado para realizar a gravação; e (iv) adquirir Cartão SD compatível, conforme guia do dispositivo;
 - 2.1. Quando a Central Impacta 68i for parte do objeto do Contrato, o seu funcionamento dependerá: (i) da instalação do aplicativo "ICR - Gravador de Chamadas", disponível no site da Intelbras (www.intelbras.com.br); (ii) da conexão da Chave de Hardware, a ser adquirida junto aos Parceiros de vendas da Intelbras; (iii) de adquirir a placa de gravação Impacta 68i Intelbras; e (iv) adquirir Cartão SD compatível, conforme guia do dispositivo.
3. Concessão da Licença - O presente contrato em nenhum momento se refere à venda ou transferência de propriedade, mas tão-somente à licença não exclusiva de utilização do **SOFTWARE**, a ser inserido pelo **LICENCIADO** em seu Cartão SD, para direito de acesso ao número de canais de gravação, correspondentes ao número de licenças de uso adquiridas previamente junto ao **DESENVOLVEDOR** ou a quem por este indicado. As licenças recebidas junto com a placa de gravação Impacta 68i, e as adquiridas individualmente, são de uso exclusivo para funcionamento do ICR - Gravador de Chamadas, sendo condição para funcionamento estarem inseridas no Cartão SD, cujo ID foi repassado ao **DESENVOLVEDOR** e vinculado à licença enviada ao **LICENCIADO**. **A perda do Cartão SD ocasionará a perda da(s) licença(s) de uso nele vinculadas, devendo o LICENCIADO adquirir nova(s) licença(s).**
 - 3.1. Em caso de dano no cartão SD, que necessite a remessa de nova(s) licença(s) de uso, o **LICENCIADO** deverá encaminhar ao **DESENVOLVEDOR** o "ID" do novo cartão SD, acompanhado do cartão SD com defeito, momento em que o **LICENCIANTE** enviará a(s) Licença(s) de uso com base no ID do novo cartão e destruirá o cartão SD com defeito, o que desde já fica autorizado pelo **LICENCIADO**.
4. Direitos Autorais - O desenvolvedor é exclusivo proprietário do **SOFTWARE**, a qual detém todos os direitos sobre o mesmo, que por sua vez encontra-se protegido pela legislação em vigor, aplicável à propriedade industrial e ao direito autoral. É vedada qualquer tipo de alteração no **SOFTWARE**, bem como a distribuição à terceiros.
5. Restrições - É vedado em qualquer circunstância transferir, ceder, alugar, arrendar, sublicenciar, vender ou de qualquer outra forma dispor do **SOFTWARE**, quer temporária, quer permanentemente, que não da forma expressa neste contrato. É vedado ao **LICENCIADO** modificar, adaptar, traduzir, fazer engenharia reversa do programa, descompilar, desmontar ou criar obras derivadas baseadas no programa fornecido, bem como na documentação que o acompanha. Os avisos de reserva de direitos existentes no programa e na documentação não poderão ser destruídos, ocultados ou alterados.
6. Reprodução – O **LICENCIADO** não poderá, sob qualquer pretexto, duplicar ou copiar o programa ou a documentação técnica, no todo ou em parte. Todavia, o **DESENVOLVEDOR** recomenda expressamente que, para fins de salvaguarda, o **LICENCIADO** programe com a frequência que julgar necessário, a realização do procedimento de backup do banco de dados e dos arquivos de áudio.
7. Prazo de Validade Técnica – Cada licença do **SOFTWARE** terá validade técnica de 05 (cinco) anos a contar da data da emissão da nota fiscal relativa à licença de uso.

8. Garantia e Responsabilidade Limitada – O DESENVOLVEDOR garante o desempenho do programa, em compatibilidade com a sua essência descrita no manual do usuário, e desde que operado dentro de suas especificações, entretanto, por suas características intrínsecas não se pode considerar que o programa esteja isento de erros, que seu funcionamento seja ininterrupto ou que suas funções satisfaçam os requisitos dos usuários, razão pela qual fica expressamente estipulado que o LICENCIADO o utiliza por sua conta e risco. A garantia e responsabilidade do DESENVOLVEDOR se resume ao SOFTWARE em si, considerado tão-somente como licença de uso de cópias do SOFTWARE, sendo que, em caso de disfunções ou qualquer outra ocorrência, a única responsabilidade do DESENVOLVEDOR será de, a seu critério, reparar ou repor as cópias defeituosas, sempre vinculando a substituição e destruição do Cartão SD anterior, ou ainda restituir o preço pago pelas licenças, sempre mediante a devolução do Cartão SD com a(s) licença(s), acompanhado da respectiva nota fiscal, restringindo-se a garantia e a responsabilidade do DESENVOLVEDOR a estes procedimentos e ao valor pago pela(s) licença(s), sendo que a contratante/licenciada, expressamente e em caráter irrevogável, isenta o DESENVOLVEDOR de quaisquer outras garantias ou responsabilidades, principalmente quanto à recomposição de dados, informações ou serviços sinistrados, cujas despesas e responsabilidades são da contratante/licenciada. Em nenhuma hipótese o DESENVOLVEDOR ou qualquer outra empresa ou pessoa que tenha participado do processo de criação, produção, comercialização ou entrega do programa poderá ser responsabilizada por qualquer dano, direto, indireto, consequente ou de outra natureza, inclusive e não limitado a danos emergentes ou lucros cessantes, perda de rendimentos, paralisação de operações, perda de informações ou outras perdas pecuniárias, nem por reivindicações de danos por parte de terceiros, resultantes do uso ou incapacidade de uso do programa, seja por disfunções, falhas, defeitos ou qualquer motivo ou circunstâncias relacionadas ao programa. Em caso algum a responsabilidade do DESENVOLVEDOR poderá ultrapassar o valor pago pelas licenças. Considera-se anulada a garantia oferecida pelo DESENVOLVEDOR, caso a falha do programa seja resultado de acidente, negligência, abuso, uso ou aplicação indevida.
- 8.1. Durante esse período de garantia o desenvolvedor deverá prestar serviços de manutenção, esclarecendo dúvidas e corrigindo eventuais falhas funcionais ou de lógica, relatadas pelo LICENCIADO sem qualquer ônus adicional.
- 8.2. Qualquer nova implementação no SOFTWARE, que for considerada necessária pelo LICENCIADO deverá ser objeto de um novo contrato, observado o interesse do DESENVOLVEDOR em tal implementação.
- 8.3. Quaisquer serviços de manutenção e de esclarecimento de dúvidas a serem prestados após o prazo da garantia deverão ser objeto de um novo contrato.
- 8.4. O desenvolvedor disponibiliza a função e aconselha a realização frequente de backups dos arquivos de áudio e da base de dados do ICR - Gravador de Chamadas, razão pela qual não se responsabiliza pela perda ou problemas ocorridos nestes dados.
9. Rescisão - Este contrato poderá ser rescindido por interesse das partes a qualquer instante ou por quebra de qualquer cláusula. Neste caso deverá haver a imediata devolução e/ou destruição do SOFTWARE para o desenvolvedor não cabendo em nenhuma hipótese qualquer tipo de devolução da quantia efetivamente paga.
10. Condições gerais - A inviabilidade de condições isoladas deste contrato não constitui invalidade de todo o contrato, sendo que as modificações deverão ser processar de forma escrita, não vigorando e gerando qualquer efeito os acordos verbais.
11. Este contrato obriga as partes, seus sócios, herdeiros e sucessores pelo fiel e integral cumprimento das cláusulas aqui ajustadas, sendo pois, irrevogável e irretratável.
12. As partes elegem o foro da Comarca de São José - SC, para dirimirem eventuais dúvidas ou litígios provenientes do presente contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Termo de licença de uso de canais de áudio

INTELBRAS S/A - INDÚSTRIA DE TELECOMUNICAÇÃO ELETRÔNICA BRASILEIRA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 82.901.000/0001-27, estabelecida a Rodovia BR 101, KM 210, Área Industrial, São José - SC., doravante denominada **LICENCIANTE**, estabelece com Vossa Senhoria, (pessoa física ou jurídica) o presente termo de licença de uso de software, mediante as cláusulas a seguir estabelecidas.

1. Aceitação do contrato – Ao instalar o programa de computador e habilitar as licenças para os canais de áudio, doravante denominado **SOFTWARE**, o adquirente, doravante denominado **LICENCIADO** estará manifestando sua concordância em se vincular e se submeter a todos os termos deste contrato.
2. Objeto do contrato - O presente termo refere-se a aquisição de uma licença de uso para habilitação do canal de gravação do programa denominado “ICR - Gravador de Chamadas”, doravante denominado **SOFTWARE**, de propriedade do LICENCIANTE, sendo que o seu funcionamento, conforme previsto no Manual do Usuário, dependerá ainda: i) da instalação do aplicativo “ICR - Gravador de Chamadas”, disponível no site da Intelbras (www.intelbras.com.br); ii) da conexão da Chave de Hardware, a ser adquirida junto aos Parceiros de vendas da Intelbras; e (iii) adquirir Cartão SD compatível, conforme guia do dispositivo. .
3. Concessão da Licença - O presente contrato em nenhum momento se refere à venda ou transferência de propriedade, mas tão-somente à licença não exclusiva de utilização do **SOFTWARE**, a ser inserido pelo LICENCIADO em seu Cartão SD, para direito de acesso ao número de canais de gravação, correspondentes ao número de licenças de uso adquiridas previamente junto ao LICENCIANTE ou a quem por este indicado. As licenças são de uso exclusivo para funcionamento do ICR - Gravador de Chamadas, sendo condição para funcionamento estarem inseridas no Cartão SD, cujo ID foi repassado ao LICENCIANTE e vinculado à licença enviada ao LICENCIADO. **A perda do Cartão SD ocasionará a perda da(s) licença(s) de uso nele vinculadas, devendo o LICENCIADO adquirir nova(s) licença(s).**
 - 3.1. Em caso de dano no cartão SD, que necessite a remessa de nova(s) licença(s) de uso, o LICENCIADO deverá encaminhar ao LICENCIANTE o “ID” do novo cartão SD, acompanhado do cartão SD com defeito, momento em que o LICENCIANTE enviará a(s) Licença(s) de uso com base no ID do novo cartão e destruirá o cartão SD com defeito, o que desde já fica autorizado pelo LICENCIADO.
4. Direitos Autorais - O LICENCIANTE é exclusivo proprietário do **SOFTWARE**, a qual detém todos os direitos sobre o mesmo, que por sua vez encontra-se protegido pela legislação em vigor, aplicável à propriedade industrial e ao direito autoral. É vedada qualquer tipo de alteração no **SOFTWARE**, bem como a distribuição à terceiros.
5. Restrições - É vedado em qualquer circunstância transferir, ceder, alugar, arrendar, sublicenciar, vender ou de qualquer outra forma dispor do **SOFTWARE**, quer temporária, quer permanentemente, que não da forma expressa neste contrato. É vedado ao LICENCIADO modificar, adaptar, traduzir, fazer engenharia reversa do programa, descompilar, desmontar ou criar obras derivadas baseadas no programa fornecido, bem como na documentação que o acompanha. Os avisos de reserva de direitos existentes no programa e na documentação não poderão ser destruídos, ocultados ou alterados.
6. Reprodução – O LICENCIADO não poderá, sob qualquer pretexto, duplicar ou copiar o programa ou a documentação técnica, no todo ou em parte. Todavia, o LICENCIANTE recomenda expressamente que, para fins de salvaguarda, o LICENCIADO programe com a frequência que julgar necessário, a realização do procedimento de backup do banco de dados e dos arquivos de áudio.
7. Prazo de Validade Técnica – Cada licença do **SOFTWARE** terá validade técnica de 05 (cinco) anos a contar da data da emissão da nota fiscal relativa à licença de uso.

8. Garantia e Responsabilidade Limitada — O LICENCIANTE garante o desempenho do programa, em compatibilidade com a sua essência descrita no manual do usuário, e desde que operado dentro de suas especificações, entretanto, por suas características intrínsecas não se pode considerar que o programa esteja isento de erros, que seu funcionamento seja ininterrupto ou que suas funções satisfaçam os requisitos dos usuários, razão pela qual fica expressamente estipulado que o LICENCIADO o utiliza por sua conta e risco. A garantia e responsabilidade do LICENCIANTE se resume ao SOFTWARE em si, considerado tão-somente como licença de uso de cópias do SOFTWARE, sendo que, em caso de disfunções ou qualquer outra ocorrência, a única responsabilidade do LICENCIANTE será de, a seu critério, reparar ou repor as cópias defeituosas, sempre vinculando a substituição e destruição do Cartão SD anterior, ou ainda restituir o preço pago pelas licenças, sempre mediante a devolução do Cartão SD com a(s) licença(s), acompanhado da respectiva nota fiscal, restringindo-se a garantia e a responsabilidade do LICENCIANTE a estes procedimentos e ao valor pago pela(s) licença(s), sendo que a contratante/licenciada, expressamente e em caráter irrevogável, isenta o LICENCIANTE de quaisquer outras garantias ou responsabilidades, principalmente quanto à recomposição de dados, informações ou serviços sinistrados, cujas despesas e responsabilidades são da contratante/licenciada. Em nenhuma hipótese o LICENCIANTE ou qualquer outra empresa ou pessoa que tenha participado do processo de criação, produção, comercialização ou entrega do programa poderá ser responsabilizada por qualquer dano, direto, indireto, consequente ou de outra natureza, inclusive e não limitado a danos emergentes ou lucros cessantes, perda de rendimentos, paralisação de operações, perda de informações ou outras perdas pecuniárias, nem por reivindicações de danos por parte de terceiros, resultantes do uso ou incapacidade de uso do programa, seja por disfunções, falhas, defeitos ou qualquer motivo ou circunstâncias relacionadas ao programa. Em caso algum a responsabilidade do LICENCIANTE poderá ultrapassar o valor pago pelas licenças. Considera-se anulada a garantia oferecida pelo LICENCIANTE, caso a falha do programa seja resultado de acidente, negligência, abuso, uso ou aplicação indevida.
- 8.1. Durante esse período de garantia o LICENCIANTE deverá prestar serviços de manutenção, esclarecendo dúvidas e corrigindo eventuais falhas funcionais ou de lógica, relatadas pelo LICENCIADO sem qualquer ônus adicional.
- 8.2. Qualquer nova implementação no SOFTWARE, que for considerada necessária pelo LICENCIADO deverá ser objeto de um novo contrato, observado o interesse do LICENCIANTE em tal implementação.
- 8.3. Quaisquer serviços de manutenção e de esclarecimento de dúvidas a serem prestados após o prazo da garantia deverão ser objeto de um novo contrato.
- 8.4. O LICENCIANTE disponibiliza a função e aconselha a realização frequente de backups dos arquivos de áudio e da base de dados do ICR - Gravador de Chamadas, razão pela qual não se responsabiliza pela perda ou problemas ocorridos nestes dados.
9. Rescisão - Este contrato poderá ser rescindido por interesse das partes a qualquer instante ou por quebra de qualquer cláusula. Neste caso deverá haver a imediata devolução e/ou destruição do SOFTWARE para o LICENCIANTE não cabendo em nenhuma hipótese qualquer tipo de devolução da quantia efetivamente paga.
10. Condições gerais - A inviabilidade de condições isoladas deste contrato não constitui invalidade de todo o contrato, sendo que as modificações deverão ser processar de forma escrita, não vigorando e gerando qualquer efeito os acordos verbais.
11. Este contrato obriga as partes, seus sócios, herdeiros e sucessores pelo fiel e integral cumprimento das cláusulas aqui ajustadas, sendo pois, irrevogável e irretroatável.
12. As partes elegem o foro da Comarca de São José - SC, para dirimir eventuais dúvidas ou litígios provenientes do presente contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

intelbras



fale com a gente

Suporte a clientes: (48) 2106 0006

Fórum: forum.intelbras.com.br

Suporte via chat: intelbras.com.br/suporte-tecnico

Suporte via e-mail: suporte@intelbras.com.br

SAC: 0800 7042767

Onde comprar? Quem instala?: 0800 7245115

Produzido por: Intelbras S/A – Indústria de Telecomunicação Eletrônica Brasileira
Rodovia BR 101, km 210 – Área Industrial – São José/SC – 88104-800
CNPJ 82.901.000/0001-27 – www.intelbras.com.br