



Diretoria de Operações - DOP

GCON – Gestão Contratos de Operações
GIOV – Divisão INTRAGOV

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Agenda

- **Itens importantes do Contrato**
- **Esclarecimentos sobre ICMS**
- **Análise de faturas - Pontos de atenção**
- **Contestação de faturas - Pontos de atenção**
- **Régua de cobrança**
- **Informações importantes**
- **Acordo de Níveis de Serviços (SLA)**
- **Aplicação de penalidades**
- **Esclarecimentos sobre penalidades**
- **Solicitação de Vistas**
- **Dúvidas sobre o faturamento**

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Itens importantes do Contrato

V – VIGÊNCIA DO CONTRATO

5.1 - A vigência do presente contrato é de 60 (sessenta) meses, a contar da data da emissão, pela PRODESP, do primeiro Termo de Aceite da Ativação dos Serviços.



Vigência
01/03/2014
28/02/2019

Conforme disposto na cláusula X-ACEITE, item 10.1, do Contrato PRO.00.6563 a primeira unidade aceita foi o ID 01550/06 (referente a uma Unidade da PRODESP), através da carta da Telefônica/Vivo CT W*OB02 AC 001/14 e certificada pela PRODESP através da carta GCON.EX.481/14.

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Itens importantes do Contrato

VII – PREÇOS

7.1 A título de remuneração pelos SERVIÇOS que são prestados às unidades em decorrência deste contrato, os órgãos pagadores devem pagar, à CONTRATADA, o preço mensal, conforme Proposta de Preços da CONTRATADA, Anexo II deste contrato, e o disposto abaixo.

7.1.1 A remuneração mensal se refere, sempre, ao mês calendário, que deve ser considerado pro rata die, quanto aos serviços prestados, no caso de ativação, alteração ou desativação de um serviço.

VIII – REAJUSTAMENTOS

8.1 O Preço Básico de Serviço (PBS), previsto no item 7.2.1, deve ser reajustado, anualmente, a partir da data de início da vigência deste contrato, de acordo com a variação do IPC – FIPE (Índice de Preços ao Consumidor) ocorrida no período.

➤ **A PRODESP informará todos OES quanto ao índice aplicado e os novos valores a serem praticados pela Operadora nesta ocasião.**

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Itens importantes do Contrato

IX – PAGAMENTOS

9.1.1 A NFF pode, a critério do solicitante, ser utilizada para o faturamento dos serviços prestados para uma Unidade ou para um grupo de Unidades que tenham em comum o órgão pagador e o endereço de entrega.

9.5 A NFF deve ser entregue na forma impressa, mensalmente, no endereço de entrega, até o 25º (vigésimo quinto) dia do mês subsequente da prestação dos SERVIÇOS e com antecedência de, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos à data de seu vencimento.

9.5.1 Caso a NFF não seja entregue no prazo estipulado, seu vencimento deve ser postergado, sendo o pagamento efetuado no prazo de 30 (trinta) dias corridos da data da apresentação da mesma.

- **A prorrogação de contas se dará nas situações de atraso na entrega da NFF e nos casos de contestação e quebra de NFF para crédito da multa. As mesmas serão prorrogadas proporcionalmente ao número de dias de atraso ou número de dias em análise, limitando-se a 30 dias.**

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Esclarecimentos sobre ICMS

Tributação e Isenção de ICMS

Estão isentos do pagamento de ICMS, os órgãos da administração direta, as autarquias e fundações que se enquadram no Convênio ICMS 107/95, de 13 de dezembro de 1995.

Quando aplicável o ICMS, o mesmo já estará incluso nos valores dos serviços prestados.

A isenção de ICMS será representada na Nota Fiscal/Fatura com base de cálculo, alíquota e valor igual a zero.

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Análise de Faturas - Pontos de Atenção

Levantamento de Informações

- **Lista consolidada dos Acessos da Rede IP Multisserviços**
 - ✓ **Novas adesões**
 - ✓ **Alterações**
 - ✓ **Desativações**
- **CNPJ de faturamento**
- **Endereço de instalação**
- **Tipos de Serviços**
 - ✓ **SCM (Serviço de Comunicação Multimídia)**
 - ✓ **SAI (Serviço de Acesso a Internet)**
 - ✓ **STI (Serviço de Trânsito Internet)**
 - ✓ **SCV (Serviço de Comunicação de Voz)**
- **Padrão de Acesso**
- **Capacidade do Acesso**
- **Data do aceite do serviço**
- **Relatório de Incidentes para cálculo das glosas**
- **Tabela de valores dos Acessos (preço fixo e taxas)**
- **Contrato PRO.00.6563 e Acordo Operacional (Consulta)**

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Análise de faturas – Pontos de atenção

Informações do Relatório de Incidentes

- ID do Acesso
- Capacidade
- Padrão do Acesso (Red. Sim/Não)
- Tipo do Serviço (SCM/SAI/STI/SCV)
- Zona (Urbana/Rural)
- Data e hora da reclamação
- Total da parada de relógio
- Data e hora do encerramento
- Causa (Cliente/Fornecedor)
- Interrupção (Sim/Não)
- Tempo total da paralisação em horas

Obs.: O Relatório de Incidentes deverá ser enviado pela Operadora até 5 dias antes da entrega da NFF

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Análise de faturas – Pontos de atenção

Cálculo do tempo em que o Acesso ficou indisponível:

$$\underline{TI = (DHF - DHA) - (TPR)}$$

Onde: TI = Tempo de Indisponibilidade

DHF = Data e Hora de Fechamento

DHA = Data e Hora de Abertura

TPR = Total da Parada de Relógio

Cálculo do valor da glosa:

$$\text{Glosa} = (\text{valor fixo/qtde horas mês}) \times \text{tempo de indisponibilidade}$$

Obs.: Usar mês calendário

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Análise de faturas – Pontos de atenção

Exemplo de Relatório de Glosas

| ID | Cap. | Red. (Sim/Não) | Tipo de Serviço | Tipo de Localidade | Data da reclamação | Total Parada de Relógio | Data de encerramento | Causa Cliente | Inter. | Valor do Serviço SCM | Tempo Total de Paralisação do Acesso/mês em horas | Horas Totais / Mês |
|----------|--------|----------------|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------------|----------------------|---------------|--------|----------------------|---|--------------------|
| 05260/06 | 2 Mbps | Não | SCM | Urbana | 04/02/2014 16:35 | 06:31:04 | 05/02/2014 13:19 | Não | Não | 597,00 | 00:00:00 | 672:00:00 |
| Total | | | | | | | | | | | 00:00:00 | |
| 09860/06 | 2 Mbps | Não | SCM | Urbana | 03/02/2014 10:31 | 05:01:24 | 04/02/2014 15:16 | Não | Sim | 597,00 | 23:43:19 | R\$ 21,07 |
| Total | | | | | | | | | | | 23:43:19 | |
| 09865/06 | 2 Mbps | Não | SCM | Urbana | 17/02/2014 08:21 | 00:56:27 | 18/02/2014 11:19 | Não | Sim | 597,00 | 26:01:02 | R\$ 23,11 |
| Total | | | | | | | | | | | 26:01:02 | |
| 19247/11 | 4 Mbps | Não | SCM | Urbana | 18/02/2014 14:29 | 71:35:12 | 21/02/2014 16:00 | Não | Sim | 716,40 | 01:55:13 | R\$ 2,05 |
| Total | | | | | | | | | | | 01:55:13 | |
| 01046/06 | 2 Mbps | Não | SCM | Urbana | 03/02/2014 13:58 | 00:24:23 | 04/02/2014 10:00 | Não | Sim | 597,00 | 19:37:00 | R\$ 17,43 |
| Total | | | | | | | | | | | 19:37:00 | |
| 08993/06 | 2 Mbps | Não | SCM | Urbana | 03/02/2014 12:44 | 37:23:53 | 05/02/2014 03:56 | Não | Não | 597,00 | 00:00:00 | R\$ 259,84 |
| 08993/06 | 2 Mbps | Não | SCM | Urbana | 07/02/2014 11:54 | 16:24:20 | 10/02/2014 11:10 | Não | Não | 597,00 | 00:00:00 | |
| Total | | | | | | | | | | | 00:00:00 | |
| 01040/06 | 2 Mbps | Não | SCM | Urbana | 03/02/2014 10:58 | 01:51:36 | 14/02/2014 13:23 | Não | Sim | 597,00 | 264:33:01 | R\$ 74,46 |
| 01040/06 | 2 Mbps | Não | SCM | Urbana | 10/02/2014 13:19 | 70:23:41 | 14/02/2014 15:39 | Não | Sim | 597,00 | 27:55:48 | |
| Total | | | | | | | | | | | 292:28:49 | |
| 01991/06 | 2 Mbps | Não | SCM | Urbana | 10/02/2014 08:41 | 141:09:19 | 19/02/2014 17:40 | Não | Sim | 597,00 | 83:48:47 | R\$ 74,46 |
| Total | | | | | | | | | | | 83:48:47 | |
| 04654/06 | 8 Mbps | Não | SCM | Urbana | 21/02/2014 15:14 | 02:18:26 | 22/02/2014 16:30 | Não | Não | 796,00 | 00:00:00 | TOTAL R\$ 397,96 |
| Total | | | | | | | | | | | 00:00:00 | |

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Análise de faturas – Pontos de atenção

Informações Gerais

- Os créditos de glosas referentes aos períodos de indisponibilidade dos serviços são calculados somente sobre o preço fixo do Acesso e identificados na fatura pelos IDs dos Acessos correspondentes;
- As ocorrências que dão suporte aos créditos são apresentadas em detalhes, via Relatórios de Incidentes, disponibilizados pela Operadora;
- Os créditos são realizados na fatura correspondente ao período de apuração dos mesmos.

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Análise de faturas – Pontos de atenção

Análise e conferência das faturas (itens sujeitos à problemas)

- Razão Social e endereço de entrega da NFF
- CNPJ de faturamento
- Data de vencimento da NFF
- Mês de referência (prestação do serviço)
- Duplicidades (serviço e NFF)
- NFF particionada
- ID, Capacidade
- Período medido
- Padrão do Acesso (Com ou sem redundância)
- Valor fixo e pró-rata
- Alteração de serviço (Prazos)
- Taxas (instalação e alterações)
- Isenção (ou não) de ICMS
- Glosas
- Desativação de Acesso (10 dias)

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Contestação de faturas – Pontos de atenção

Contestação de Notas Fiscais / Faturas

9.5.2 Na hipótese de divergência entre os valores constantes da NFF apresentada pela CONTRATADA e aqueles previstos neste contrato, o órgão pagador não efetua o pagamento e efetua a contestação junto à CONTRATADA, dentro do prazo estabelecido no Acordo Operacional a que se refere a Cláusula IV – ACORDO OPERACIONAL deste contrato.

➤ **Vide Item 5.8 do Acordo Operacional**

Obs.: Qualquer item de uma “NFF” é passível de contestação e uma contestação pode conter mais de um item.

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Contestação de faturas – Pontos de atenção

Contestação de Notas Fiscais / Faturas

- 5.8.5.1 **Contestação Procedente** – a contestação é considerada procedente quando pelo menos um de seus itens de contestação procede em favor do OES;
- 5.8.5.2 **Contestação Improcedente** – a contestação é considerada improcedente quando todos os itens não procedem em favor do OES.
- 5.8.6 Em caso de parecer procedente, a CONTRATADA deve emitir nova fatura, substituindo a contestada, com informações e o valor correto. A fatura contestada é cancelada e a nova fatura deve ser emitida com prazo de vencimento de 30 (trinta) dias corridos após a data de emissão.
- 5.8.11 Em caso de confirmação do parecer improcedente, após a conclusão da contestação, a CONTRATADA deve reemitir a Nota Fiscal/Fatura concedendo o prazo de 15 (quinze) dias corridos para o pagamento.

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Contestação de faturas – Pontos de atenção

Para uma contestação devem ser informados os seguintes itens:

- **Nº da Nota Fiscal / Fatura;**
- **CNPJ de faturamento do órgão pagador;**
- **Nome do órgão pagador;**
- **Item contestado da Nota Fiscal / Fatura;**
- **ID;**
- **Mês/ano de referência da prestação dos serviços;**
- **Valor total da fatura (sem abatimento do valor contestado);**
- **Motivo da contestação (descrição detalhada da discordância do faturamento com discriminação de valores).**

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Régua de cobrança

| REFERÊNCIA | DESCRIÇÃO |
|-------------|---|
| D | Data de vencimento da fatura |
| D+5 | Contato telefônico da CONTRATADA com o OES para agendamento do pagamento |
| D+6 à D+10 | Novo prazo negociado para pagamento da fatura |
| D+15 | Ofício da CONTRATADA enviado para o OES inadimplente concedendo novo prazo para pagamento |
| D+16 à D+20 | Novo prazo negociado para pagamento da fatura |
| D+30 | Ofício da CONTRATADA enviado para o OES inadimplente informando da suspensão dos serviços em 15 dias, caso o pagamento não seja efetuado, com cópia para a Administradora da Rede |
| D+45 | Suspensão da prestação dos serviços |

Obs.: 9.13 “... o desbloqueio deste serviço deve ocorrer em até 3 (três) dias úteis após o pagamento da mesma”.

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Informações importantes

Esclarecimentos sobre divergências de nomenclaturas de alguns dos conceitos faturáveis:

| TIPO DE SERVIÇO | DE | PARA |
|--|-----------------------------------|--|
| | NOMENCLATURA QUE CONSTARÁ NA NFF | NOMENCLATURA NA TABELA DE PREÇOS PRO.00.6563 |
| Alteração de Padrão de Acesso de SEM Redundância para COM Redundância | Alt Padrão Acesso (VRE-1) | VRE-2 |
| Alteração de Configuração de CPE | Alt Config CPE Remota (VRE-5) | VRE-4 |
| Alteração de Prestação de Serviço - Sem Alteração na Capacidade Nominal do SCM | Alt Prest Serv s/ Alt Cap (VRE-5) | VRE-4 |
| Preço mensal do SCM | Valor Mensal Gov III | Valor mensal conforme tabela de preços |

➤ **Carta CT WEFE 000092/14 - Previsão de regularização até 31/07/2014.**

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Informações importantes

➤ Cobrança da Adequação Cadastral

Através da carta CT WEFÉ 000112/14 da Telefônica/Vivo, ficou deliberado que não será cobrada a taxa VRE (4), prevista no item 7.10 do Contrato, relativa a atualização cadastral necessária para adequação dos serviços, prevista no item 7.7 do Plano de Transição.

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Acordo de Níveis de Serviços (SLA)

VI – ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

No ANEXO I da Especificação Técnica Consta o Resumo de Indicadores de SLA (total de 28 itens)

- 6.4 O não cumprimento aos indicadores de SLA sujeita a CONTRATADA às penalidades estabelecidas no Contrato.
- 6.5 A CONTRATADA deve apurar mensalmente os indicadores do SLA com base nas informações provenientes dos elementos gerenciados utilizados para a prestação dos serviços...
- 6.6 A Administradora da Rede irá apurar mensalmente os indicadores do SLA utilizando informações de seus sistemas e de informações recebidas da CONTRATADA.
 - 6.6.1 “A notificação para aplicação de penalidades é feita com base nos resultados da apuração mensal dos indicadores...”

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Aplicação de penalidades

Procedimentos quanto a aplicação de penalidades

Instauração de procedimento administrativo, por parte da Administradora da Rede, observando o devido processo legal, no qual está previsto:

- A oficialização e encaminhamento de notificação para a CONTRATADA;**
- A análise, o parecer e a defesa da CONTRATADA;**
- A análise e decisão da Administradora da Rede quanto à conversão da notificação em sanção;**
- A eventual interposição de recurso administrativo pela CONTRATADA perante a Administradora da Rede, em função da sanção aplicada;**
- A análise do recurso e resposta da Administradora da Rede quanto à ratificação ou ao cancelamento da sanção.**

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Aplicação de penalidades

Fluxo de aplicação de penalidades



INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Esclarecimentos sobre penalidades

- A compensação deve ocorrer a partir da primeira fatura vincenda, desde que transcorridos 30 (trinta) dias corridos contados após o comunicado da aplicação da sanção administrativa ou do julgamento do recurso administrativo pela Administradora da Rede;
- Caso o valor da multa supere o valor total da fatura, a compensação continua sendo aplicada nas faturas dos meses subsequentes até a compensação total;
- Caso o valor da multa seja inferior ao valor total da fatura, esta deve ser desmembrada em duas, de forma que uma delas refira-se ao valor da compensação e a outra à diferença a ser paga;
- A CONTRATADA deve emitir um documento designado como Termo de Compensação e Quitação de Débito, em duas vias, no qual conste os números dos processos administrativos e a relação das Notas Fiscais/Fatura utilizadas na compensação, e encaminhá-lo para assinatura pelo OES;
- A CONTRATADA deve enviar para a Administradora da Rede cópia do Termo de Compensação e Quitação de Débito assinado por ambos (CONTRATADA e OES), no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura.

Obs.: Após envio do comunicado para execução ao órgão o Processo Administrativo fica na PRODESP até que o órgão realize a execução total do valor aplicado.

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Esclarecimentos sobre penalidades

- Quando ocorrer o encerramento da prestação de todos os Serviços, em decorrência da desativação de todos os IDs do OES, a CONTRATADA deve quitar todas as multas existentes à ocasião, mediante depósito bancário em favor deste OES, no prazo de 90 (noventa) dias corridos contados do encerramento da prestação dos serviços para o último ID.
- Quando ocorrer o encerramento da prestação de todos os Serviços, em decorrência da migração ou da adequação dos ID de todos os OES para um novo contrato, a CONTRATADA deve quitar todas as multas existentes à ocasião, mediante depósito bancário em favor dos respectivos OES, no prazo de 90 (noventa) dias corridos contados do encerramento da prestação dos serviços para o último ID.

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Solicitação de Vistas

Caso o órgão signatário necessite dos documentos comprobatórios referente as multas aplicadas, poderá solicitá-los à PRODESP através de um pedido de “Vistas” a área de Cadastro de Fornecedores - GSAC.

Seguem as informações relativas a este agendamento:

- Horário: Das 09:00 às 15:00h, de 2ª a 6ª feira
- Agendamento por telefone: 2845-6248/6947
- Agendamento por FAX: 2845-6037

Obs.: Informar o número do Processo

INTRAGOV IV - PROCESSO DE FATURAMENTO

Dúvidas sobre o faturamento

Contato:
suporte.faturamento.penalidade@intragov.sp.gov.br

OBRIGADA

