



Olá, tudo bem?
Nós da Coordenadoria de Faturamento Intragov,
com a experiência referente ao suporte que
efetivamente temos prestado aos clientes,
elaboramos um material com o objetivo de ajudá-
los na análise do faturamento e na execução das
multas aplicadas. Esperamos que esse material
ajude e esclareça suas dúvidas.

Gestão do Faturamento Intragov

INTRAGOV

INTRAGOV é o nome da Rede Corporativa do Governo do Estado de São Paulo, tendo a PRODESP como Administradora da mesma, cabendo-lhe a responsabilidade por questões técnicas relacionadas ao funcionamento da Rede IP Multisserviços e por questões contratuais que envolvem os Órgãos de Estado contratantes e a Contratada. O Convênio oferece aos Órgãos da Administração Pública Estadual (Secretarias, Empresas públicas, Autarquias e Fundações públicas) e também às Prefeituras Municipais, um conjunto de soluções baseadas em Tecnologia da Informação e Comunicação, que engloba Serviços de Comunicação Multimídia, Acesso à Rede Internet e Serviço de Trânsito Internet. Este Convênio tem por objetivos principais:

- Facilitar e agilizar a integração entre os vários órgãos de Governo;
- Permitir a gestão eficaz de recursos de T. I. no âmbito de Governo;
- Proporcionar uma significativa economia de recursos financeiros ao Governo;
- Garantir a confiabilidade e integridade das informações que veiculam na Rede INTRAGOV.

Tais objetivos buscam proporcionar ao cidadão paulista serviços públicos de qualidade, com rapidez e a mais alta eficiência.

Dever do Servidor

A INTRAGOV foi criada a partir do Decreto Estadual 42.907 de 05/03/98 em seu artigo 1º. Por força de Lei e da Constituição Federal de 1988, o servidor público, empregado público ou particular, à serviço da administração pública que receber Notas Fiscais do Convênio INTRAGOV e de outras naturezas para pagamento, tem o dever funcional e legal de verificar se os valores estão compatíveis com os serviços prestados ou materiais adquiridos antes de realizar o pagamento das mesmas.

O que é preciso para realizar a análise das Notas Fiscais/Faturas?

Cópia do Contrato INTRAGOV;
Cópia do documento “Acordo Operacional da INTRAGOV”;
Tabela atualizada de valores da INTRAGOV;
Tabela do Valor da Remuneração Eventual (VRE) da INTRAGOV;
A base de todos os serviços contratados (controle mês a mês);
Acesso ao Sistema de Apoio Operacional e Gestão (SAOG);
Acesso (através do SAOG) ao Relatório de Indisponibilidade de Serviços (para elaboração das Glosas).

Atenção: Se os valores da nota fiscal estiverem conforme os valores previstos na tabela do período do serviço prestado, o servidor deverá encaminhar a nota para pagamento. Todavia, se os valores estiverem diferentes da tabela, a nota fiscal deverá ser contestada e a prestadora do serviço deverá corrigir os valores e reencaminhar a nota corrigida.

Desta forma, é de suma importância que o receptor das notas fiscais a serem pagas tenha ao seu alcance a Tabela de Preços INTRAGOV para consulta.

Em relação a Tabela de Preços, a mesma apresenta três tipos de serviços oferecidos pelo Convênio INTRAGOV: Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) onde as informações, sejam elas dados, voz ou vídeo, são transportadas de uma Unidade de Governo à outra; Serviço de Acesso à Internet (SAI), realizado através de endereçamento IP privado, e Serviço de Trânsito Internet (STI), com uso de endereçamento IP Público. Segue tabela de descrição dos Serviços:

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	
SCM	SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO MULTIMÍDIA
SAI	SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET
STI	SERVIÇO DE TRÂNSITO INTERNET

Cada um dos serviços possui um valor diferente e quando mais de um Serviço é contratado, somam-se os respectivos valores para obtenção do preço total.

Segue modelo de como deverá ser apresentado o Serviço na Nota Fiscal/Fatura

SERVIÇOS CONTRATADOS	Periodo
IP MULTI SERVIÇO	
Endereço de Instalação Ponta A: PCA DA MATRIZ, 000134 - LAGOINHA	
ID DE ACESSO: <u>02342-06</u>	
Acesso N.LP: 113343647003390	
VALOR MENSAL GOV III SAI 512 KBPS	01/04/16-30/04/16
VALOR MENSAL GOV III SCM SEM RED 512 KBPS	01/04/16-30/04/16
Subtotal:	
IP MULTI SERVIÇO	
Endereço de Instalação Ponta A: R PARA, 000168, REINSTALAÇÃO DE CPE - BALSAMO	
ID DE ACESSO: <u>03668-06</u>	
Acesso N.LP: 110623264123099	
VALOR MENSAL GOV III SAI 512 KBPS	01/04/16-30/04/16
VALOR MENSAL GOV III SCM SEM RED 512 KBPS	01/04/16-30/04/16
Subtotal:	
IP MULTI SERVIÇO	
Endereço de Instalação Ponta A: R ELOY CANDIDO LOPES, 000302 - OSASCO	
ID DE ACESSO: <u>11706-06</u>	
Acesso N.LP: 114253681314196	
VALOR MENSAL GOV III SCM SEM RED 1 MBPS	01/04/16-30/04/16
VALOR MENSAL GOV III SAI 1 MBPS	01/04/16-30/04/16
Subtotal:	

Notas Fiscais com 3 IDs de Acesso (Link), cada um com seu Serviço Discriminado

Obs.: O **SCM** pode ser contratado isoladamente ou então ser combinado ou com o **SAI**, ou com o **STI** (não existe a possibilidade de se contratar o **SAI** e o **STI** para um mesmo Acesso). Não é permitida a contratação do **SAI** sem a contratação do **SCM**, já o **STI** pode ser contratado isoladamente, porém, deverá seguir as regras descritas no item 4.21.3 da Especificação Técnica. Para este tipo de contratação também será necessária uma avaliação por parte da equipe de Administração da PRODESP.

Imagem parcial da Tabela de Preços dos Serviços INTRAGOV.

Zona Urbana - Acessos **Sem Redundância**

Capacidade Nominal	SCM	SAI	SCM com SAI	STI	SCM com STI
64 Kbps	R\$ 72,72	R\$ 36,36	R\$ 109,08	R\$ 218,15	R\$ 290,87
128 Kbps	R\$ 116,34	R\$ 58,17	R\$ 174,51	R\$ 349,03	R\$ 465,37
256 Kbps	R\$ 145,43	R\$ 72,72	R\$ 218,15	R\$ 436,29	R\$ 581,72
512 Kbps	R\$ 218,15	R\$ 109,07	R\$ 327,22	R\$ 654,44	R\$ 872,59

O serviço básico a ser contratado para um Acesso, é o SCM. À partir dele, um dos outros dois serviços (SAI ou STI) poderá ser agregado.

Na conferência das informações contidas nas Notas Fiscais/Faturas pelo servidor público, deve-se atentar, principalmente, para os seguintes dados:

Nome do Órgão Signatário;

ID do Acesso;

Capacidade do Acesso;

Se existe (ou não) redundância contratada para o Acesso;

Se o serviço contratado está de acordo com o que foi apontado na Nota.

Além desses dados, também deve ser verificado o número da Nota, da Conta, a discriminação do serviço, os valores e o período cobrado. A partir daí, devem ser comparados os valores apresentados na Tabela de Preços INTRAGOV com o valor informado na Nota Fiscal.

Redundância

A contratação de um Acesso redundante é opcional aos Órgãos signatários INTRAGOV, e garante que, no caso de algum problema com o Acesso principal, o Acesso redundante entre em operação de forma automática. Obviamente um ID que contar com esta funcionalidade terá um custo maior.



Agora vamos falar um pouco sobre a tabela de preços dos serviços Intragov.

Tabela de Valores INTRAGOV - PRO.00.6563

Ao aderir ao Convênio INTRAGOV, o Órgão/Entidade da administração pública deverá pagar mensalmente os valores dos serviços contratados. Esses valores são reajustados anualmente, conforme item de reajustamento do contrato INTRAGOV vigente à época.

Para que o responsável do Órgão/Entidade possa realizar estes pagamentos, ele precisa conferir se os valores apresentados nas Notas Fiscais estão condizentes com os que estão previstos na Tabela de Preços INTRAGOV.

A Tabela de Preços INTRAGOV é apresentada em oito quadros, sendo que os 4 primeiros devem ser utilizados pelos órgãos/entidades que não recolhem ICMS e as outras 4, pelos que recolhem. Além dessa diferença, o responsável pela conferência dos valores deve se atentar para a existência ou não da Redundância no Acesso e se o mesmo encontra-se em uma área urbana ou rural, pois os valores são distintos.

As quatro tabelas utilizadas corriqueiramente neste processo, são apresentadas a seguir:

Tabela de Preços INTRAGOV IV

Tabela de Preços INTRAGOV IV – Válida para cobranças a partir de julho de 2015.

Contrato PRO.00.6563 (com reajuste legal de + 4.41%), Conforme segue:

PREÇOS MENSAIS DO CONTRATO PRO.00.6563 - SEM ICMS					
PADRÃO DE ACESSO SEM REDUNDÂNCIA					
Zona Urbana - Acessos Sem Redundância					
Capacidade Nominal	SCM	SAI	SCM com SAI	STI	SCM com STI
64 Kbps	R\$ 72,72	R\$ 36,36	R\$ 109,08	R\$ 218,15	R\$ 290,87
128 Kbps	R\$ 116,34	R\$ 58,17	R\$ 174,51	R\$ 349,03	R\$ 465,37
256 Kbps	R\$ 145,43	R\$ 72,72	R\$ 218,15	R\$ 436,29	R\$ 581,72
512 Kbps	R\$ 218,15	R\$ 109,07	R\$ 327,22	R\$ 654,44	R\$ 872,59
1 Mbps	R\$ 261,77	R\$ 130,89	R\$ 392,66	R\$ 785,32	R\$ 1.047,09
2 Mbps	R\$ 436,29	R\$ 218,15	R\$ 654,44	R\$ 1.308,87	R\$ 1.745,16
4 Mbps	R\$ 523,55	R\$ 261,77	R\$ 785,32	R\$ 1.570,64	R\$ 2.094,19
8 Mbps	R\$ 581,72	R\$ 290,86	R\$ 872,58	R\$ 1.745,16	R\$ 2.326,88
10 Mbps	R\$ 727,15	R\$ 363,58	R\$ 1.090,73	R\$ 2.181,45	R\$ 2.908,60
16 Mbps	R\$ 1.018,01	R\$ 509,01	R\$ 1.527,02	R\$ 3.054,03	R\$ 4.072,04
34 Mbps	R\$ 1.745,16	R\$ 872,58	R\$ 2.617,74	R\$ 5.235,48	R\$ 6.980,64
100 Mbps	R\$ 2.326,88	R\$ 1.163,44	R\$ 3.490,32	R\$ 6.980,64	R\$ 9.307,52
155 Mbps	R\$ 2.908,60	R\$ 1.454,30	R\$ 4.362,90	R\$ 8.725,80	R\$ 11.634,40
300 Mbps	R\$ 3.636,75	R\$ 1.817,88	R\$ 5.453,63	R\$ 10.907,25	R\$ 14.543,00
622 Mbps	R\$ 4.362,90	R\$ 2.181,45	R\$ 6.544,35	R\$ 13.088,70	R\$ 17.451,60
1 Gbps	R\$ 6.108,06	R\$ 3.054,03	R\$ 9.162,09	R\$ 18.324,18	R\$ 24.432,24
2,5 Gbps	R\$ 8.725,80	R\$ 4.362,90	R\$ 13.088,70	R\$ 26.177,40	R\$ 34.903,20
5 Gbps	R\$ 15.997,30	R\$ 7.998,65	R\$ 23.995,95	R\$ 47.991,90	R\$ 63.989,20
10 Gbps	R\$ 23.995,95	R\$ 11.997,98	R\$ 35.993,93	R\$ 71.987,85	R\$ 95.983,80
40 Gbps	R\$ 34.903,20	R\$ 17.451,60	R\$ 52.354,80	R\$ 104.709,60	R\$ 139.612,80
Zona Rural - Acessos Sem Redundância					
Capacidade Nominal	SCM	SAI	SCM com SAI	STI	SCM com STI
64 Kbps	R\$ 109,08	R\$ 36,36	R\$ 145,44	R\$ 218,15	R\$ 327,23
128 Kbps	R\$ 174,51	R\$ 58,17	R\$ 232,68	R\$ 349,03	R\$ 523,54
256 Kbps	R\$ 218,15	R\$ 72,72	R\$ 290,87	R\$ 436,29	R\$ 654,44
512 Kbps	R\$ 327,23	R\$ 109,07	R\$ 436,30	R\$ 654,44	R\$ 981,67
1 Mbps	R\$ 392,66	R\$ 130,89	R\$ 523,55	R\$ 785,32	R\$ 1.177,98
2 Mbps	R\$ 654,44	R\$ 218,15	R\$ 872,59	R\$ 1.308,87	R\$ 1.963,31
4 Mbps	R\$ 785,33	R\$ 261,77	R\$ 1.047,10	R\$ 1.570,64	R\$ 2.355,97
8 Mbps	R\$ 872,58	R\$ 290,86	R\$ 1.163,44	R\$ 1.745,16	R\$ 2.617,74
10 Mbps	R\$ 1.090,73	R\$ 363,58	R\$ 1.454,31	R\$ 2.181,45	R\$ 3.272,18
16 Mbps	R\$ 1.527,02	R\$ 509,01	R\$ 2.036,03	R\$ 3.054,03	R\$ 4.581,05
34 Mbps	R\$ 2.617,74	R\$ 872,58	R\$ 3.490,32	R\$ 5.235,48	R\$ 7.853,22
100 Mbps	R\$ 3.490,32	R\$ 1.163,44	R\$ 4.653,76	R\$ 6.980,64	R\$ 10.470,96
155 Mbps	R\$ 4.362,90	R\$ 1.454,30	R\$ 5.817,20	R\$ 8.725,80	R\$ 13.088,70
300 Mbps	R\$ 5.453,63	R\$ 1.817,88	R\$ 7.271,51	R\$ 10.907,25	R\$ 16.360,88
622 Mbps	R\$ 6.544,35	R\$ 2.181,45	R\$ 8.725,80	R\$ 13.088,70	R\$ 19.633,05
1 Gbps	R\$ 9.162,09	R\$ 3.054,03	R\$ 12.216,12	R\$ 18.324,18	R\$ 27.486,27
2,5 Gbps	R\$ 13.088,70	R\$ 4.362,90	R\$ 17.451,60	R\$ 26.177,40	R\$ 39.266,10
5 Gbps	R\$ 23.995,95	R\$ 7.998,65	R\$ 31.994,60	R\$ 47.991,90	R\$ 71.987,85
10 Gbps	R\$ 35.993,93	R\$ 11.997,98	R\$ 47.991,91	R\$ 71.987,85	R\$ 107.981,78
40 Gbps	R\$ 52.354,80	R\$ 17.451,60	R\$ 69.806,40	R\$ 104.709,60	R\$ 157.064,40

PREÇOS MENSAIS DO CONTRATO PRO.00.6563 - SEM ICMS					
PADRÃO DE ACESSO COM REDUNDÂNCIA					
Zona Urbana - Acessos Com Redundância					
Capacidade Nominal	SCM	SAI	SCM com SAI	STI	SCM com STI
64 Kbps	R\$ 116,34	R\$ 36,36	R\$ 152,70	R\$ 218,15	R\$ 334,49
128 Kbps	R\$ 186,15	R\$ 58,17	R\$ 244,32	R\$ 349,03	R\$ 535,18
256 Kbps	R\$ 232,69	R\$ 72,72	R\$ 305,41	R\$ 436,29	R\$ 668,98
512 Kbps	R\$ 349,03	R\$ 109,07	R\$ 458,10	R\$ 654,44	R\$ 1.003,47
1 Mbps	R\$ 418,84	R\$ 130,89	R\$ 549,73	R\$ 785,32	R\$ 1.204,16
2 Mbps	R\$ 698,06	R\$ 218,15	R\$ 916,21	R\$ 1.308,87	R\$ 2.006,93
4 Mbps	R\$ 837,68	R\$ 261,77	R\$ 1.099,45	R\$ 1.570,64	R\$ 2.408,32
8 Mbps	R\$ 930,75	R\$ 290,86	R\$ 1.221,61	R\$ 1.745,16	R\$ 2.675,91
10 Mbps	R\$ 1.163,44	R\$ 363,58	R\$ 1.527,02	R\$ 2.181,45	R\$ 3.344,89
16 Mbps	R\$ 1.628,82	R\$ 509,01	R\$ 2.137,83	R\$ 3.054,03	R\$ 4.682,85
34 Mbps	R\$ 2.792,26	R\$ 872,58	R\$ 3.664,84	R\$ 5.235,48	R\$ 8.027,74
100 Mbps	R\$ 3.723,01	R\$ 1.163,44	R\$ 4.886,45	R\$ 6.980,64	R\$ 10.703,65
155 Mbps	R\$ 4.653,76	R\$ 1.454,30	R\$ 6.108,06	R\$ 8.725,80	R\$ 13.379,56
300 Mbps	R\$ 5.817,20	R\$ 1.817,88	R\$ 7.635,08	R\$ 10.907,25	R\$ 16.724,45
622 Mbps	R\$ 6.980,64	R\$ 2.181,45	R\$ 9.162,09	R\$ 13.088,70	R\$ 20.069,34
1 Gbps	R\$ 9.772,90	R\$ 3.054,03	R\$ 12.826,93	R\$ 18.324,18	R\$ 28.097,08
2,5 Gbps	R\$ 13.961,28	R\$ 4.362,90	R\$ 18.324,18	R\$ 26.177,40	R\$ 40.138,68
5 Gbps	R\$ 25.995,68	R\$ 7.998,65	R\$ 33.994,33	R\$ 47.991,90	R\$ 73.587,50
10 Gbps	R\$ 38.993,52	R\$ 11.997,98	R\$ 50.991,50	R\$ 71.987,85	R\$ 110.381,37
40 Gbps	R\$ 55.845,12	R\$ 17.451,60	R\$ 73.296,72	R\$ 104.709,60	R\$ 160.554,72
Zona Rural - Acessos Com Redundância					
Capacidade Nominal	SCM	SAI	SCM com SAI	STI	SCM com STI
64 Kbps	R\$ 174,51	R\$ 36,36	R\$ 210,87	R\$ 218,15	R\$ 392,66
128 Kbps	R\$ 279,23	R\$ 58,17	R\$ 337,40	R\$ 349,03	R\$ 628,26
256 Kbps	R\$ 349,04	R\$ 72,72	R\$ 421,76	R\$ 436,29	R\$ 785,33
512 Kbps	R\$ 523,55	R\$ 109,07	R\$ 632,62	R\$ 654,44	R\$ 1.177,99
1 Mbps	R\$ 628,26	R\$ 130,89	R\$ 759,15	R\$ 785,32	R\$ 1.413,58
2 Mbps	R\$ 1.047,09	R\$ 218,15	R\$ 1.265,24	R\$ 1.308,87	R\$ 2.355,96
4 Mbps	R\$ 1.256,52	R\$ 261,77	R\$ 1.518,29	R\$ 1.570,64	R\$ 2.827,16
8 Mbps	R\$ 1.396,13	R\$ 290,86	R\$ 1.686,99	R\$ 1.745,16	R\$ 3.141,29
10 Mbps	R\$ 1.745,16	R\$ 363,58	R\$ 2.108,74	R\$ 2.181,45	R\$ 3.926,61
16 Mbps	R\$ 2.443,23	R\$ 509,01	R\$ 2.952,24	R\$ 3.054,03	R\$ 5.497,26
34 Mbps	R\$ 4.168,39	R\$ 872,58	R\$ 5.060,97	R\$ 5.235,48	R\$ 9.423,87
100 Mbps	R\$ 5.584,52	R\$ 1.163,44	R\$ 6.747,96	R\$ 6.980,64	R\$ 12.565,16
155 Mbps	R\$ 6.980,64	R\$ 1.454,30	R\$ 8.434,94	R\$ 8.725,80	R\$ 16.706,44
300 Mbps	R\$ 8.725,80	R\$ 1.817,88	R\$ 10.543,68	R\$ 10.907,25	R\$ 19.633,05
622 Mbps	R\$ 10.470,96	R\$ 2.181,45	R\$ 12.652,41	R\$ 13.088,70	R\$ 23.559,66
1 Gbps	R\$ 14.659,35	R\$ 3.054,03	R\$ 17.713,38	R\$ 18.324,18	R\$ 32.983,53
2,5 Gbps	R\$ 20.941,92	R\$ 4.362,90	R\$ 25.304,82	R\$ 26.177,40	R\$ 47.119,32
5 Gbps	R\$ 38.993,52	R\$ 7.998,65	R\$ 46.992,17	R\$ 47.991,90	R\$ 86.385,42
10 Gbps	R\$ 57.590,28	R\$ 11.997,98	R\$ 69.588,26	R\$ 71.987,85	R\$ 129.678,13
40 Gbps	R\$ 83.767,68	R\$ 17.451,60	R\$ 101.219,28	R\$ 104.709,60	R\$ 188.477,28

Tabela de Preços INTRAGOV IV

PREÇOS MENSAIS DO CONTRATO PRO.00.6563 - COM ICMS

PADRÃO DE ACESSO SEM REDUNDÂNCIA

Zona Urbana - Acessos Sem Redundância

Capacidade Nominal	SCM	SAI	SCM com SAI	STI	SCM com STI
64 Kbps	R\$ 96,96	R\$ 48,48	R\$ 145,44	R\$ 290,87	R\$ 387,83
128 Kbps	R\$ 155,13	R\$ 77,56	R\$ 232,69	R\$ 465,38	R\$ 620,61
256 Kbps	R\$ 193,91	R\$ 96,96	R\$ 290,87	R\$ 581,73	R\$ 775,64
512 Kbps	R\$ 290,87	R\$ 145,43	R\$ 436,30	R\$ 872,60	R\$ 1.163,47
1 Mbps	R\$ 349,04	R\$ 174,52	R\$ 523,56	R\$ 1.047,11	R\$ 1.396,15
2 Mbps	R\$ 581,73	R\$ 290,87	R\$ 872,60	R\$ 1.745,19	R\$ 2.326,92
4 Mbps	R\$ 698,08	R\$ 349,04	R\$ 1.047,12	R\$ 2.094,23	R\$ 2.792,31
8 Mbps	R\$ 775,64	R\$ 387,82	R\$ 1.163,46	R\$ 2.326,92	R\$ 3.102,56
10 Mbps	R\$ 969,55	R\$ 484,78	R\$ 1.454,33	R\$ 2.908,65	R\$ 3.878,20
16 Mbps	R\$ 1.357,37	R\$ 678,69	R\$ 2.036,06	R\$ 4.072,11	R\$ 5.429,48
34 Mbps	R\$ 2.326,92	R\$ 1.163,46	R\$ 3.490,38	R\$ 6.980,76	R\$ 9.307,68
100 Mbps	R\$ 3.102,56	R\$ 1.551,28	R\$ 4.653,84	R\$ 9.307,68	R\$ 12.410,24
155 Mbps	R\$ 3.878,20	R\$ 1.939,10	R\$ 5.817,30	R\$ 11.634,60	R\$ 15.512,80
300 Mbps	R\$ 4.847,75	R\$ 2.423,88	R\$ 7.271,63	R\$ 14.543,25	R\$ 19.391,00
622 Mbps	R\$ 5.817,30	R\$ 2.908,65	R\$ 8.725,95	R\$ 17.451,90	R\$ 23.269,20
1 Gbps	R\$ 8.144,22	R\$ 4.072,11	R\$ 12.216,33	R\$ 24.432,66	R\$ 32.576,88
2,5 Gbps	R\$ 11.634,60	R\$ 5.817,30	R\$ 17.451,90	R\$ 34.903,80	R\$ 46.538,40
5 Gbps	R\$ 21.330,10	R\$ 10.665,05	R\$ 31.995,15	R\$ 63.990,30	R\$ 85.320,40
10 Gbps	R\$ 31.995,15	R\$ 15.997,58	R\$ 47.992,73	R\$ 95.985,45	R\$ 127.980,60
40 Gbps	R\$ 46.538,40	R\$ 23.269,20	R\$ 69.807,60	R\$ 139.615,20	R\$ 186.153,60

Zona Rural - Acessos Sem Redundância

Capacidade Nominal	SCM	SAI	SCM com SAI	STI	SCM com STI
64 Kbps	R\$ 145,44	R\$ 48,48	R\$ 193,92	R\$ 290,87	R\$ 436,31
128 Kbps	R\$ 232,70	R\$ 77,56	R\$ 310,26	R\$ 465,38	R\$ 698,08
256 Kbps	R\$ 290,87	R\$ 96,96	R\$ 387,83	R\$ 581,73	R\$ 872,60
512 Kbps	R\$ 436,31	R\$ 145,43	R\$ 581,74	R\$ 872,60	R\$ 1.308,91
1 Mbps	R\$ 523,56	R\$ 174,52	R\$ 698,08	R\$ 1.047,11	R\$ 1.570,67
2 Mbps	R\$ 872,60	R\$ 290,87	R\$ 1.163,47	R\$ 1.745,19	R\$ 2.617,79
4 Mbps	R\$ 1.047,12	R\$ 349,04	R\$ 1.396,16	R\$ 2.094,23	R\$ 3.141,35
8 Mbps	R\$ 1.163,46	R\$ 387,82	R\$ 1.551,28	R\$ 2.326,92	R\$ 3.490,38
10 Mbps	R\$ 1.454,33	R\$ 484,78	R\$ 1.939,11	R\$ 2.908,65	R\$ 4.362,98
16 Mbps	R\$ 2.036,06	R\$ 678,69	R\$ 2.714,75	R\$ 4.072,11	R\$ 6.108,17
34 Mbps	R\$ 3.490,38	R\$ 1.163,46	R\$ 4.653,84	R\$ 6.980,76	R\$ 10.471,14
100 Mbps	R\$ 4.653,84	R\$ 1.551,28	R\$ 6.205,12	R\$ 9.307,68	R\$ 13.961,52
155 Mbps	R\$ 5.817,30	R\$ 1.939,10	R\$ 7.756,40	R\$ 11.634,60	R\$ 17.451,90
300 Mbps	R\$ 7.271,63	R\$ 2.423,88	R\$ 9.695,51	R\$ 14.543,25	R\$ 21.814,88
622 Mbps	R\$ 8.725,95	R\$ 2.908,65	R\$ 11.634,60	R\$ 17.451,90	R\$ 26.177,85
1 Gbps	R\$ 12.216,33	R\$ 4.072,11	R\$ 16.288,44	R\$ 24.432,66	R\$ 36.648,99
2,5 Gbps	R\$ 17.451,90	R\$ 5.817,30	R\$ 23.269,20	R\$ 34.903,80	R\$ 52.355,70
5 Gbps	R\$ 31.995,15	R\$ 10.665,05	R\$ 42.660,20	R\$ 63.990,30	R\$ 95.985,45
10 Gbps	R\$ 47.992,73	R\$ 15.997,58	R\$ 63.990,31	R\$ 95.985,45	R\$ 143.978,18
40 Gbps	R\$ 69.807,60	R\$ 23.269,20	R\$ 93.076,80	R\$ 139.615,20	R\$ 209.422,80

PREÇOS MENSAIS DO CONTRATO PRO.00.6563 - COM ICMS

PADRÃO DE ACESSO COM REDUNDÂNCIA

Zona Urbana - Acessos Com Redundância

Capacidade Nominal	SCM	SAI	SCM com SAI	STI	SCM com STI
64 Kbps	R\$ 155,13	R\$ 48,48	R\$ 203,61	R\$ 290,87	R\$ 446,00
128 Kbps	R\$ 248,20	R\$ 77,56	R\$ 325,76	R\$ 465,38	R\$ 713,58
256 Kbps	R\$ 310,26	R\$ 96,96	R\$ 407,22	R\$ 581,73	R\$ 891,99
512 Kbps	R\$ 465,38	R\$ 145,43	R\$ 610,81	R\$ 872,60	R\$ 1.337,98
1 Mbps	R\$ 558,46	R\$ 174,52	R\$ 732,98	R\$ 1.047,11	R\$ 1.605,57
2 Mbps	R\$ 930,77	R\$ 290,87	R\$ 1.221,64	R\$ 1.745,19	R\$ 2.675,96
4 Mbps	R\$ 1.116,92	R\$ 349,04	R\$ 1.465,96	R\$ 2.094,23	R\$ 3.211,15
8 Mbps	R\$ 1.241,02	R\$ 387,82	R\$ 1.628,84	R\$ 2.326,92	R\$ 3.567,94
10 Mbps	R\$ 1.551,28	R\$ 484,78	R\$ 2.036,06	R\$ 2.908,65	R\$ 4.459,93
16 Mbps	R\$ 2.171,79	R\$ 678,69	R\$ 2.850,48	R\$ 4.072,11	R\$ 6.243,90
34 Mbps	R\$ 3.723,07	R\$ 1.163,46	R\$ 4.886,53	R\$ 6.980,76	R\$ 10.703,83
100 Mbps	R\$ 4.964,10	R\$ 1.551,28	R\$ 6.515,38	R\$ 9.307,68	R\$ 14.271,78
155 Mbps	R\$ 6.205,12	R\$ 1.939,10	R\$ 8.144,22	R\$ 11.634,60	R\$ 17.839,72
300 Mbps	R\$ 7.756,40	R\$ 2.423,88	R\$ 10.180,28	R\$ 14.543,25	R\$ 22.299,65
622 Mbps	R\$ 9.307,68	R\$ 2.908,65	R\$ 12.216,33	R\$ 17.451,90	R\$ 26.759,58
1 Gbps	R\$ 13.030,75	R\$ 4.072,11	R\$ 17.102,86	R\$ 24.432,66	R\$ 37.463,41
2,5 Gbps	R\$ 18.615,36	R\$ 5.817,30	R\$ 24.432,66	R\$ 34.903,80	R\$ 53.519,16
5 Gbps	R\$ 34.128,16	R\$ 10.665,05	R\$ 44.793,21	R\$ 63.990,30	R\$ 98.118,46
10 Gbps	R\$ 51.192,24	R\$ 15.997,58	R\$ 67.189,82	R\$ 95.985,45	R\$ 147.177,69
40 Gbps	R\$ 74.461,44	R\$ 23.269,20	R\$ 97.730,64	R\$ 139.615,20	R\$ 214.076,64

Zona Rural - Acessos Com Redundância

Capacidade Nominal	SCM	SAI	SCM com SAI	STI	SCM com STI
64 Kbps	R\$ 232,70	R\$ 48,48	R\$ 281,18	R\$ 290,87	R\$ 523,57
128 Kbps	R\$ 372,30	R\$ 77,56	R\$ 449,86	R\$ 465,38	R\$ 837,68
256 Kbps	R\$ 465,39	R\$ 96,96	R\$ 562,35	R\$ 581,73	R\$ 1.047,12
512 Kbps	R\$ 698,07	R\$ 145,43	R\$ 843,50	R\$ 872,60	R\$ 1.570,67
1 Mbps	R\$ 837,69	R\$ 174,52	R\$ 1.012,21	R\$ 1.047,11	R\$ 1.884,80
2 Mbps	R\$ 1.396,16	R\$ 290,87	R\$ 1.687,03	R\$ 1.745,19	R\$ 3.141,35
4 Mbps	R\$ 1.675,38	R\$ 349,04	R\$ 2.024,42	R\$ 2.094,23	R\$ 3.769,61
8 Mbps	R\$ 1.861,53	R\$ 387,82	R\$ 2.249,35	R\$ 2.326,92	R\$ 4.188,45
10 Mbps	R\$ 2.326,92	R\$ 484,78	R\$ 2.811,70	R\$ 2.908,65	R\$ 5.235,57
16 Mbps	R\$ 3.257,69	R\$ 678,69	R\$ 3.936,38	R\$ 4.072,11	R\$ 7.329,80
34 Mbps	R\$ 5.584,61	R\$ 1.163,46	R\$ 6.748,07	R\$ 6.980,76	R\$ 12.565,37
100 Mbps	R\$ 7.446,15	R\$ 1.551,28	R\$ 8.997,43	R\$ 9.307,68	R\$ 16.753,83
155 Mbps	R\$ 9.307,68	R\$ 1.939,10	R\$ 11.246,78	R\$ 11.634,60	R\$ 20.942,28
300 Mbps	R\$ 11.634,60	R\$ 2.423,88	R\$ 14.058,48	R\$ 14.543,25	R\$ 26.177,85
622 Mbps	R\$ 13.961,52	R\$ 2.908,65	R\$ 16.870,17	R\$ 17.451,90	R\$ 31.413,42
1 Gbps	R\$ 19.546,13	R\$ 4.072,11	R\$ 23.618,24	R\$ 24.432,66	R\$ 43.978,79
2,5 Gbps	R\$ 27.923,04	R\$ 5.817,30	R\$ 33.740,34	R\$ 34.903,80	R\$ 62.826,84
5 Gbps	R\$ 51.192,24	R\$ 10.665,05	R\$ 61.857,29	R\$ 63.990,30	R\$ 115.182,54
10 Gbps	R\$ 76.788,36	R\$ 15.997,58	R\$ 92.785,94	R\$ 95.985,45	R\$ 172.773,81
40 Gbps	R\$ 111.692,16	R\$ 23.269,20	R\$ 134.961,36	R\$ 139.615,20	R\$ 251.307,36



Aqui segue alguns esclarecimentos referentes ao Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços (ICMS).

Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços (ICMS)

Sobre o serviço INTRAGOV incide um dos impostos estaduais popularmente conhecido como “**ICMS**” (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços). Por ser um imposto estadual, a alíquota varia de estado para estado, e pode variar também conforme possíveis reajustes que o tributo possa sofrer. É importante ressaltar que a regra é a cobrança do imposto sobre as atividades do INTRAGOV, porém existem algumas normas jurídicas que isentam as pessoas jurídicas de direito público estaduais de SP deste imposto, como prevê a norma jurídica: “Convênio ICMS 107/95 de 13 de dezembro de 1995”.

Valores sem e com ICMS

Estão isentos da cobrança do ICMS sobre os serviços INTRAGOV, as Secretarias de Estado, Autarquias e Fundações públicas.

Não estão isentos do ICMS as Prefeituras Municipais, as Empresas Públicas e as Sociedades de Economia Mista.

O servidor que receber as notas fiscais do serviço INTRAGOV deverá verificar se o Órgão público ao qual se referem as notas deve ou não recolher o ICMS, pois, caso não recolha, a Tabela de Preços a ser consultada deverá ser a dos valores sem a alíquota do imposto, caso contrário deve consultar a com os valores do ICMS.



Aqui estamos deixando algumas dicas e características dos tipos de solicitações que podem contemplar os serviços.

Tipo de Solicitação

PRO.00.6563: 7.7 - Além dos preços mensais referidos nos itens apresentados anteriormente, o órgão pagador, deve remunerar a CONTRATADA, conforme cláusula IX – Pagamento, pelo atendimento às solicitações relativas à ativação e alteração dos SERVIÇOS, descritas no Acordo Operacional, com a aplicação do Valor da Remuneração Eventual (VRE1, VRE2, VRE3 e VRE4), conforme tabela abaixo:

Nomenclatura dos Serviços	TAXA
Ativação de Serviços (com ou sem redundância)	VRE (1)
Alteração de Prestação de Serviço - Com Alteração na Capacidade Nominal do SCM	VRE (2)
Alteração de Padrão de Acesso de SEM Redundância para COM Redundância	VRE (2)
Alteração de Localização Física de CPE	VRE (3)
Adequação de SCM em Satélite	VRE (3)
Alteração de Prestação de Serviço - Sem Alteração na Capacidade Nominal do SCM	VRE (4)
Alteração de Configuração de CPE	VRE (4)
Atualização Cadastral (adequação dos Serviços)	VRE (4)

Os “VREs” e suas numerações são uma referência de consulta à tabela, sendo que cada um dos quatro VREs possui um valor diferente, conforme a capacidade nominal do Acesso, o Padrão do Acesso (com ou sem Redundância) e a Zona de Instalação. Segue abaixo **Tabela do Valor da Remuneração Eventual**.

VALOR DA REMUNERAÇÃO EVENTUAL - VRE										
Zona Urbana						Zona Rural				
Padrão	Capacidade Nominal	VRE (1)	VRE (2)	VRE (3)	VRE (4)	Capacidade Nominal	VRE (1)	VRE (2)	VRE (3)	VRE (4)
Sem Redundância	64 Kbps	R\$ 145,44	R\$ 72,72	R\$ 36,36	R\$ 0,73	64 Kbps	R\$ 218,16	R\$ 109,08	R\$ 54,54	R\$ 0,73
	128 Kbps	R\$ 232,68	R\$ 116,34	R\$ 58,17	R\$ 1,16	128 Kbps	R\$ 349,02	R\$ 174,51	R\$ 87,26	R\$ 1,16
	256 Kbps	R\$ 290,86	R\$ 145,43	R\$ 72,72	R\$ 1,45	256 Kbps	R\$ 436,29	R\$ 218,15	R\$ 109,08	R\$ 1,45
	512 Kbps	R\$ 436,30	R\$ 218,15	R\$ 109,08	R\$ 2,18	512 Kbps	R\$ 654,45	R\$ 327,23	R\$ 163,62	R\$ 2,18
	1 Mbps	R\$ 523,54	R\$ 261,77	R\$ 130,89	R\$ 2,62	1 Mbps	R\$ 785,31	R\$ 392,66	R\$ 196,34	R\$ 2,62
	2 Mbps	R\$ 872,58	R\$ 436,29	R\$ 218,15	R\$ 4,36	2 Mbps	R\$ 1.308,87	R\$ 654,44	R\$ 327,23	R\$ 4,36
	4 Mbps	R\$ 1.047,10	R\$ 523,55	R\$ 261,78	R\$ 5,24	4 Mbps	R\$ 1.570,65	R\$ 785,33	R\$ 392,67	R\$ 5,24
	8 Mbps	R\$ 1.163,44	R\$ 581,72	R\$ 290,86	R\$ 5,82	8 Mbps	R\$ 1.745,16	R\$ 872,58	R\$ 436,29	R\$ 5,82
	10 Mbps	R\$ 1.454,30	R\$ 727,15	R\$ 363,58	R\$ 7,27	10 Mbps	R\$ 2.181,45	R\$ 1.090,73	R\$ 545,37	R\$ 7,27
	16 Mbps	R\$ 2.036,02	R\$ 1.018,01	R\$ 509,01	R\$ 10,18	16 Mbps	R\$ 3.054,03	R\$ 1.527,02	R\$ 763,52	R\$ 10,18
	34 Mbps	R\$ 3.490,32	R\$ 1.745,16	R\$ 872,58	R\$ 17,45	34 Mbps	R\$ 5.235,48	R\$ 2.617,74	R\$ 1.308,87	R\$ 17,45
	100 Mbps	R\$ 4.653,76	R\$ 2.326,88	R\$ 1.163,44	R\$ 23,27	100 Mbps	R\$ 6.980,64	R\$ 3.490,32	R\$ 1.745,16	R\$ 23,27
	155 Mbps	R\$ 5.817,20	R\$ 2.908,60	R\$ 1.454,30	R\$ 29,09	155 Mbps	R\$ 8.725,80	R\$ 4.362,90	R\$ 2.181,45	R\$ 29,09
	300 Mbps	R\$ 7.271,50	R\$ 3.635,75	R\$ 1.817,88	R\$ 36,36	300 Mbps	R\$ 10.907,25	R\$ 5.453,63	R\$ 2.726,82	R\$ 36,36
	622 Mbps	R\$ 8.725,80	R\$ 4.362,90	R\$ 2.181,45	R\$ 43,63	622 Mbps	R\$ 13.088,70	R\$ 6.544,35	R\$ 3.272,18	R\$ 43,63
	1 Gbps	R\$ 12.216,12	R\$ 6.108,06	R\$ 3.054,03	R\$ 61,08	1 Gbps	R\$ 18.324,18	R\$ 9.162,09	R\$ 4.581,05	R\$ 61,08
	2,5 Gbps	R\$ 17.451,60	R\$ 8.725,80	R\$ 4.362,90	R\$ 87,26	2,5 Gbps	R\$ 26.177,40	R\$ 13.088,70	R\$ 6.544,35	R\$ 87,26
5 Gbps	R\$ 31.994,60	R\$ 15.997,30	R\$ 7.998,65	R\$ 159,97	5 Gbps	R\$ 47.991,90	R\$ 23.995,95	R\$ 11.997,98	R\$ 159,97	
10 Gbps	R\$ 47.991,90	R\$ 23.995,95	R\$ 11.997,98	R\$ 239,96	10 Gbps	R\$ 71.987,85	R\$ 35.993,93	R\$ 17.996,97	R\$ 239,96	
40 Gbps	R\$ 69.806,40	R\$ 34.903,20	R\$ 17.451,60	R\$ 349,03	40 Gbps	R\$ 104.709,60	R\$ 52.354,80	R\$ 26.177,40	R\$ 349,03	

VALOR DA REMUNERAÇÃO EVENTUAL - VRE

Zona Urbana						Zona Rural				
Padrão	Capacidade Nominal	VRE (1)	VRE (2)	VRE (3)	VRE (4)	Capacidade Nominal	VRE (1)	VRE (2)	VRE (3)	VRE (4)
Com Redundância	64 Kbps	R\$ 232,68	R\$ 116,34	R\$ 58,17	R\$ 1,16	64 Kbps	R\$ 349,02	R\$ 174,51	R\$ 87,26	R\$ 1,16
	128 Kbps	R\$ 372,30	R\$ 186,15	R\$ 93,08	R\$ 1,86	128 Kbps	R\$ 558,45	R\$ 279,23	R\$ 139,62	R\$ 1,86
	256 Kbps	R\$ 465,38	R\$ 232,69	R\$ 116,35	R\$ 2,33	256 Kbps	R\$ 698,07	R\$ 349,04	R\$ 174,53	R\$ 2,33
	512 Kbps	R\$ 698,06	R\$ 349,03	R\$ 174,52	R\$ 3,49	512 Kbps	R\$ 1.047,09	R\$ 523,55	R\$ 261,78	R\$ 3,49
	1 Mbps	R\$ 837,68	R\$ 418,84	R\$ 209,42	R\$ 4,19	1 Mbps	R\$ 1.256,52	R\$ 628,26	R\$ 314,13	R\$ 4,19
	2 Mbps	R\$ 1.396,12	R\$ 698,06	R\$ 349,03	R\$ 6,98	2 Mbps	R\$ 2.094,18	R\$ 1.047,09	R\$ 523,55	R\$ 6,98
	4 Mbps	R\$ 1.675,36	R\$ 837,68	R\$ 418,84	R\$ 8,38	4 Mbps	R\$ 2.513,04	R\$ 1.256,52	R\$ 628,26	R\$ 8,38
	8 Mbps	R\$ 1.861,50	R\$ 930,75	R\$ 465,38	R\$ 9,31	8 Mbps	R\$ 2.792,25	R\$ 1.396,13	R\$ 698,07	R\$ 9,31
	10 Mbps	R\$ 2.326,88	R\$ 1.163,44	R\$ 581,72	R\$ 11,63	10 Mbps	R\$ 3.490,32	R\$ 1.745,16	R\$ 872,58	R\$ 11,63
	16 Mbps	R\$ 3.257,64	R\$ 1.628,82	R\$ 814,41	R\$ 16,29	16 Mbps	R\$ 4.886,46	R\$ 2.443,23	R\$ 1.221,62	R\$ 16,29
	34 Mbps	R\$ 5.584,52	R\$ 2.792,26	R\$ 1.396,13	R\$ 27,92	34 Mbps	R\$ 8.376,78	R\$ 4.188,39	R\$ 2.094,20	R\$ 27,92
	100 Mbps	R\$ 7.446,02	R\$ 3.723,01	R\$ 1.861,51	R\$ 37,23	100 Mbps	R\$ 11.169,03	R\$ 5.584,52	R\$ 2.792,27	R\$ 37,23
	155 Mbps	R\$ 9.307,52	R\$ 4.653,76	R\$ 2.326,88	R\$ 46,54	155 Mbps	R\$ 13.961,28	R\$ 6.980,64	R\$ 3.490,32	R\$ 46,54
	300 Mbps	R\$ 11.634,40	R\$ 5.817,20	R\$ 2.908,60	R\$ 58,17	300 Mbps	R\$ 17.451,60	R\$ 8.725,80	R\$ 4.362,90	R\$ 58,17
	622 Mbps	R\$ 13.961,28	R\$ 6.980,64	R\$ 3.490,32	R\$ 69,81	622 Mbps	R\$ 20.941,92	R\$ 10.470,96	R\$ 5.235,48	R\$ 69,81
	1 Gbps	R\$ 19.545,80	R\$ 9.772,90	R\$ 4.886,45	R\$ 97,73	1 Gbps	R\$ 29.318,70	R\$ 14.659,35	R\$ 7.329,68	R\$ 97,73
	2,5 Gbps	R\$ 27.922,56	R\$ 13.961,28	R\$ 6.980,64	R\$ 139,61	2,5 Gbps	R\$ 41.883,84	R\$ 20.941,92	R\$ 10.470,96	R\$ 139,61
5 Gbps	R\$ 51.191,36	R\$ 25.595,68	R\$ 12.797,84	R\$ 255,96	5 Gbps	R\$ 76.787,04	R\$ 38.393,52	R\$ 19.196,76	R\$ 255,96	
10 Gbps	R\$ 76.787,04	R\$ 38.393,52	R\$ 19.196,76	R\$ 383,94	10 Gbps	R\$ 115.180,56	R\$ 57.590,28	R\$ 28.795,14	R\$ 383,94	
40 Gbps	R\$ 111.690,24	R\$ 55.845,12	R\$ 27.922,56	R\$ 558,45	40 Gbps	R\$ 167.535,36	R\$ 83.767,68	R\$ 41.883,84	R\$ 558,45	

O VRE (Valor de Remuneração Eventual) será cobrado uma única vez no mês em que houve de fato a alteração do serviço. Esse valor encontra-se discriminado nas **Tabelas de Valor da Remuneração Eventual - VRE**, onde quem está verificando o faturamento deverá localizar a capacidade do ID, zona em que se encontra (Urbana ou Rural) e se possui ou não redundância, para achar o valor correto como mostra a tabela de preços. O valor do VRE é fixo e não deve ser alterado nem cobrado proporcionalmente (pró-rata) como acontece com o valor mensal nos casos de algumas alterações específicas.

Fora a taxa cobrada da alteração (VRE), o valor mensal do ID será cobrado normalmente e deverá ser somado com a taxa (quando houver), resultando no valor correto a ser cobrado no mês (valor mensal + taxa VRE).

Valor proporcional – Pró-rata

A tabela de valores do INTRAGOV se refere ao valor total de um mês de serviço, independentemente da quantidade de dias que há nesse mês. Desta forma, se houver alguma alteração no serviço, poderá ocorrer uma mudança de valores no meio do mês e os cálculos deverão ser feitos proporcionalmente.

Nem todo serviço gera uma mudança permanente no valor do ID, sendo que algumas mudanças têm cobrança apenas da taxa (VRE) no mês e o valor mensal continua o mesmo. Este é o caso das Solicitações de **Alteração da prestação do Serviço sem alterar a capacidade nominal do SCM, Alteração na configuração de CPE e Alteração da localização física de CPE**. Por outro lado, algumas alterações mudam permanentemente o valor do ID, como a **alteração na capacidade, o acréscimo ou retirada da redundância e a alteração de área “urbana” para “rural”**.

Suponhamos que um ‘link’ (ID) possui o serviço SCM na capacidade de 8 Mbps e no dia 15 de qualquer mês do ano houve uma mudança para 10 Mbps. Esse ID será cobrado até dia 14 na capacidade de 8 Mbps e a partir do dia 15 até o fim do mês será cobrado no valor de 10 Mbps, mais o valor do **VRE 2** (Taxa de Alteração de Prestação de Serviços – Com alteração na Capacidade Nominal do SCM).

Exemplo:

ID	CAPAC. ACESSO	DATA ALT. CAPACIDADE 15/07/2016	VALOR SCM	VALOR SAI	VRE(2)	TOTAL
00102/05	8Mbps	Cobrado dia 01 a 14 na cap. antiga	262,71	131,36		394,07
	10Mbps	Cobrado dia 15 a 31 na cap. Nova	398,76	199,38	727,15	1.325,29

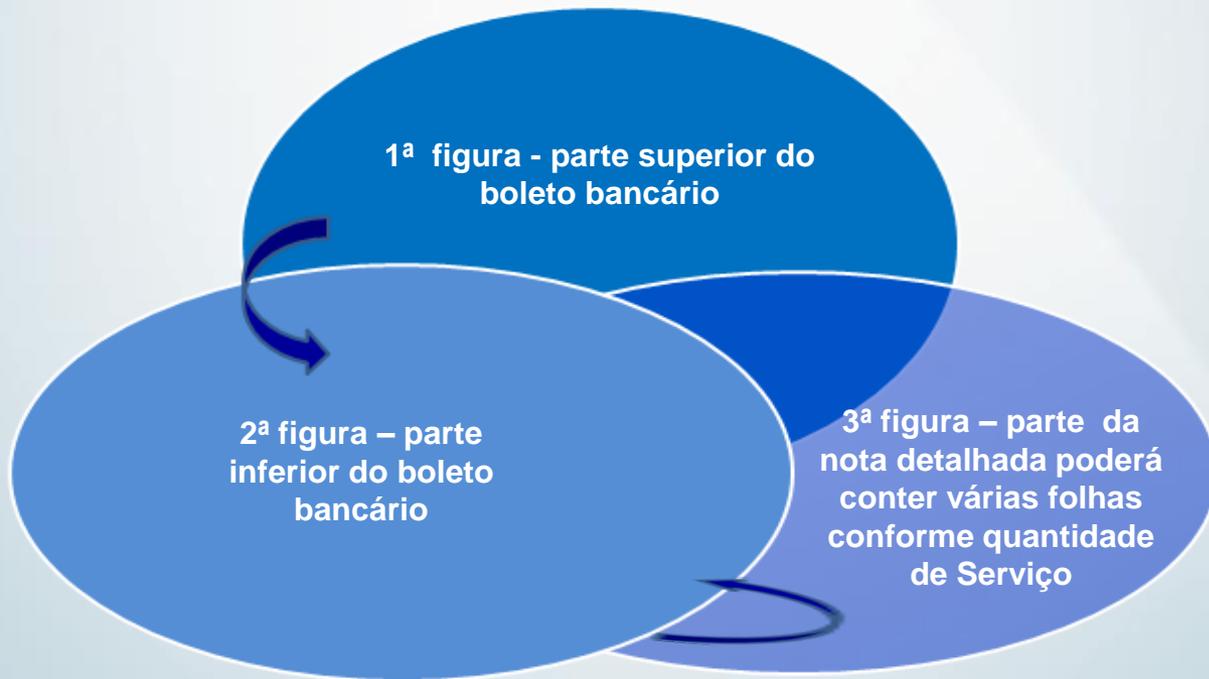
Verifica-se que os 2 totais são proporcionais ao período faturado



Agora vamos falar um pouco sobre contestação de fatura. Neste item procuramos deixar dicas e exemplos na hora da análise das suas notas fiscais.

Contestação de Faturas

A contestação é o procedimento que consiste em informar à prestadora do serviço que os valores previstos, ou outras informações, foram apontadas incorretamente na nota fiscal recebida e, portanto, a mesma não poderá ser paga. Esses erros devem ser discriminados e notificados à Contratada e essa, por sua vez, deverá corrigir as informações e encaminhar uma nova nota com as correções feitas conforme previsto no Contrato INTRAGOV.



Contestação de Fatura

1ª Figura – Parte Superior do Boletim Bancário

vivo

Nº da Conta: 0256793848
Mês de referência: 09/2016
Período: 01/09/2016 a 30/09/2016
Data de emissão: 19/10/2016

Informações pertinentes à conta

www.vivo.com.br
Fale conosco: 0800 151 551

Contratada

Telefonica Brasil S.A.
Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1332
CEP 04571-936 - São Paulo - SP
I.E. 108383949112

CNPJ Matriz: 02.558.157/0001-62
CNPJ Filial: 02.558.157/0001-62

CNPJ está no contrato

Dados relativos ao endereço de entrega das notas fiscais

CIA PROC.DADOS ESTADO DE SP PRODESP
R. AGUEDA GONCALVES, 000240
JD PEDRO GONCALVES
06760-900 TABOAO DA SERRA - SP

Com antecedência de no mínimo 30 dias corridos, à data de seu vencimento

Vencimento
05/12/2016

Verificar se o valor total do boleto bate com a somatória dos itens da nota detalhada, conforme figura 3

Total a Pagar - R\$
581,73

- pag. 1/2 - (FAS)

O que está sendo cobrado	Quantidade	Valor Total R\$
Serviços Contratados		
IP MULTI SERVIÇO		581,73
Subtotal		581,73

Nomenclatura da Rede/Serviços

Itens faturados

1

Valor total de todos os itens faturados

FSC MISTO Papel FSC-C06734

Contestação de Fatura

2ª Figura – Parte Inferior do Boleto Bancário

SP350916_ABO001_013_545218.AB3 / 00999

1-SP-IMPRESSAO-0002-35-20160930-000.007.572

TOTAL A PAGAR	581,73
----------------------	---------------

MENSAGEM IMPORTANTE PARA VOCÊ
Confira aqui a sua nova conta de Dados. A partir de agora ela está em novo formato, mais fácil de conferir, para sua empresa ganhar tempo e agilidade no atendimento.

Ate emissão desta conta constava(m) de... a conta não quita débitos anteriores. Me... vencimento serão cobrados encargos...

vivo

Nome do Cliente	Vencimen	Total a Pagar - f
CIA PROC.DADOS ESTADO DE SP PRODESP	05/12/2016	581,73
Cod. Débito Automático 0256793848-0	Nº da Conta 0256793848	Mês Referência 09/2016

846200000053 817300800015 102567938489 091661612050 Autenticação Mecânica

Observar se bate com Dados da 1ª figura - relativos ao endereço de entrega das notas fiscais

Deve bater com a 1ª figura "Dados relativos à conta"

Deve ser a mesma que a 1ª figura - Essa data deve ter no mínimo 30 dias do recebimento da nota fiscal

Deve bater com 1ª figura "Informações Pertinentes à conta"



Contestação de Fatura

3ª Figura – Segunda Folha Detalhamento da Nota Fiscal

Todos os itens com contorno vermelho são itens de atenção na análise das notas fiscais

Avaliar conforme Nomenclatura acordada com a Operadora

CNPJ está no contrato

Deve bater com 1ª figura - Informações pertinentes à conta

CIA PROC DADOS ESTADO DE SP PRODESP
R AGUEDA GONCALVES, 000240
JD PEDRO GONCALVES
06760-900 TABOAO DA SERRA - SP

CPF/CNPJ: 62577629000135
Número da conta 0256793848

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Nome da Empresa: Telefonica Brasil S.A.
Endereço: Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - Cidade Monções
CNPJ: 02.558.157/0001-62
I.E.: 108383949112

Nº NFST: 005.026.958/10/2016
Período: 01/09/2016 a 30/09/2016
Atende o convênio: 115/2003
Descrição: PF/PJ - OUTROS

Nº Série: C
Emissão: 19/10/2016
CFOP: 5.307

Seq.	Cod Serviço	Descrição	Quantidade	ICMS	Valor R\$
1	1351	Serviços Contratados.	1	-	581,73
TOTAL NOTA FISCAL TELEFONICA BRASIL S.A.					581,73
Informações Complementares					
PIS 0,65%		Base de Cálculo R\$ 581,73	Valor PIS R\$ 3,78		Serv. Isentos/Não Tributável R\$ 0,00
COFINS 3,00%		Base de Cálculo R\$ 581,73	Valor COFINS R\$ 17,45		Serv. Isentos/Não Tributável R\$ 0,00

Contribuição para o FUST 1% = R\$5,80 e FUNTTEL 0,5% = R\$2,80 do valor dos serviços - não repassados às tarifas
Autenticação digital: 80ca 6b6b ea84 53af abda c786 16f3 306d

O Registro das Operações relativas à prestação de serviços, constante deste documento, será convertido em nota fiscal eletrônica de serviço NF-e

O Endereço de Instalação e o ID estão corretos?

O valor cobrado condiz com o Serviço, a Redundância, a capacidade? "Observar se incide ICMS"

SERVIÇOS CONTRATADOS	Período	Quantidade
IP MULTI SERVIÇO Endereço de Instalação Ponta A: R. MOOCA, 000000, SALA GESTÃO DE MULTA - SAO PAULO ID DE ACESSO: 16801-10 Acesso N.I.P. 110002292152664	01/09/16-30/09/16	581,73 581,73
VALOR MENSAL GOV III SOM SEM RED 2 MBPS Subtotal:		

O Serviço, a Redundância e a Capacidade Estão corretos?

O período de cobrança está correto?

Número da nota fiscal

Toda nota fiscal deve possuir um número que a identifique, sendo que não necessariamente ele está no mesmo lugar em todas as notas, mas deve existir. Se uma nota fiscal possui o mesmo número de outra, essas devem ser contestadas e a prestadora do serviço deve sinalizar qual das duas deve permanecer com o número. Segue um exemplo de localização do número da nota fiscal:

CIA PROC DADOS ESTADO DE SP PRODESP
R AGUEDA GONCALVES, 000000
PD 38
JD PEDRO GONCALVES
06760-900 TABOAO DA SERRA - SP

CPF/CNPJ: 62577926000135
Inscrição Estadual: ISENTA
Número da conta: 0256792765

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Nome da Empresa: Telefonica Brasil S.A.

Endereço: Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - Cidade Monções

CNPJ: 02.558.157/0001-62

I.E.: 108383949112

Nº NFST: 004.933.602/09/2016

Período: 01/08/2016 a 31/08/2016

Atende o convênio: 115/2003

Descrição: PF/PJ - OUTROS

Nº Série: C Sub-Série:

Emissão: 20/09/2016

CFOP: 5.307

O nº da Nota Fiscal é único, não devendo se repetir em outra nota.

Número da conta

Toda nota fiscal deve possuir um número de **Conta**. Este é o número de controle na Contratada, independente do número da **Nota Fiscal**. Ao contrário da **Nota Fiscal**, esse número pode se repetir todos os meses e o que diferencia ele dos meses anteriores é o período da cobrança. A PRODESP, como Administradora da Rede, orienta que seja realizado o controle tanto por número de **Conta**, quanto por número de **Nota Fiscal**, pois muitas vezes os número de **Conta** apresentam divergência na Telefônica/Vivo quando, por exemplo, uma **Conta** é retroativa, ou seja, os mesmos serviços de meses diferentes faturados no mesmo mês terão o número da **Conta** e o **período** iguais.

Seguem 2 modelos demonstrativos:

Figura 1 – período de faturamento 01/05/2016 a 31/05/2016

Figura 2 – período de faturamento 01/07/2015 a 31/07/2015

Contestação de Fatura

Figura 1

CIA PROC.DADOS ESTADO DE SP PRODESP
R. AGLUEDA GONCALVES, 000000
PD 2 12
JD PEDRO GONCALVES
06760-900 TABOAO DA SERRA - SP

CPF/CNPJ: 62577929000135
Número da conta: 0256792765

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Nome da Empresa: Telefonica Brasil S.A.
Endereço: Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - Cidade Monções
CNPJ: 02.558.157/0001-62
I.E.: 108383949112

Período: 01/05/2016 a 31/05/2016
Emissão: 21/06/2016
Atende o convênio: 115/2003
Descrição: PF/PJ - OUTROS
CFOP: 5.307

Seq.	Cod Serviço	Descrição
1	1361	Serviços Contratados Créditos Concedidos

TOTAL NOTA FISCAL TELEFONICA BRASIL S.A.

Informações Complementares

ICMS 25.00%	Base de Cálculo	Valor ICMS	Serv. Isentos/Não Tributável	Valor
PIS 0.65%	RS 84.365,01	RS 21.091,25	Serv. Isentos/Não Tributável	RS 0,00
COFINS 3.00%	RS 84.365,01	RS 548,37	Serv. Isentos/Não Tributável	RS 0,00
	RS 84.365,01	RS 2.530,95	Serv. Isentos/Não Tributável	RS 0,00

Contribuição para o FUST 1% = R\$901,94 e FUNTEL 0,5% = R\$300,97 do valor dos serviços - não repassados às tarifas.
Autenticação digital: eos25e83e58bc7655f83fc8d43a9857a

O Registro das Operações relativas à prestação de serviços, constante deste documento, será convertido em nota fiscal eletrônica de serviço NF-e.

VEJA O USO DETALHADO

SERVIÇOS CONTRATADOS

Período	Quantidade
01/05/16-31/05/16	349,04
Subtotal	349,04

IP MULTI SERVIÇO
Endereço de Instalação Ponta A: AV DR FERNANDO COSTA, 000000 - CUBATAO
ID DE ACESSO: 02254-06
Acesso N.L.P. 111823361052794
VALOR MENSAL GOV III SCM SEM RED 1 MBPS

Comparar o nº da Conta com a Figura 2

Verifica-se que o período e a emissão da figura 1 são iguais o da figura 2, mas observe período no **detalhado** na figura 2 é diferente

Período diferente da conta da Figura 2, porém, o mesmo nº de conta

Contestação de Fatura

Figura 2

CIA PROC DADOS ESTADO DE SP PRODESP
R AGUEDA GONCALVES, 000000
PD 2 12
JD PEDRO GONCALVES
06760-900 TABOAO DA SERRA - SP

CPF/CNPJ: 62577929000135
Número da conta: 0256792765

NOTA FISCAL DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES

Nome da Empresa: Telefonica Brasil S.A.
Endereço: Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - Cidade Monções
CNPJ: 02.558.157/0001-62
I.E.: 108363949112

Nº NEST: 004.655.117/06/2016
Período: 01/05/2016 a 31/05/2016
Atende o convenio: 115/2003
Descrição: FF/PJ - OUTROS

Nº Série: C Sub-Série:
Emissão: 21/06/2016
POP: 5.307

Seq.	Cod Serviço	Descrição
1	1351	Serviços Contratados

TOTAL NOTA FISCAL TELEFONICA BRASIL S.A.

Informações Complementares

ICMS 25,00%	Base de Cálculo R\$ 155,13	Valor ICMS R\$ 38,78	Serv. Isentos/Não Tributável	R\$ 0,00
PIS 0,65%	Base de Cálculo R\$ 155,13	Valor PIS R\$ 1,01	Serv. Isentos/Não Tributável	R\$ 0,00
COFINS 3,00%	Base de Cálculo R\$ 155,13	Valor COFINS R\$ 4,65	Serv. Isentos/Não Tributável	R\$ 0,00

Contribuição para o FUST 1% = R\$1,10 e FUNTEL 0,5% = R\$0,55 do valor dos serviços - não repassados às tarifas
Autenticação digital 3ed: 648a f0c0 022f 2443 5839 2df0 914f

O Registro das Operações relativas à prestação de serviços, constante deste documento, será convertido em nota fiscal eletrônica de serviço NF-e.

VEJA O USO DETALHADO

SERVIÇOS CONTRATADOS

	Período	Quantidade
IP MULTI SERVIÇO Endereço de Instalação Ponta A, AV ESTADO, 000000, -ID 1165/2001 - SAO PAULO ID DE ACESSO: 03425-06 Acesso NLP: 110003227066696 VALOR MENSAL GOV III SOM SEM RED 128 KBPS Subtotal	01/07/15-31/07/15	155,13 155,13

Período diferente da conta da Figura 1, porém, o mesmo nº de conta

Comparar o nº da Conta com a Figura 1

Verifica-se que o período e a emissão da figura 2 são iguais o da figura 1, mas observe período no **detalhado** na figura 2 é diferente

VEJA O USO DETALHADO

Período diferente da conta da Figura 1, porém, o mesmo nº de conta

Desativação

Quando da desativação dos serviços prestados a um ID, a remuneração é devida até a data do término da prestação do serviço ou até 10 dias a contar da data de entrada da solicitação do procedimento de desativação feito pelo representante do Órgão. Ou seja, o representante do Órgão deve solicitar no SAOG (Sistema de Apoio Operacional e Gestão) a desativação de um ID, uma vez que a solicitação estiver no sistema, começa a contar o prazo de 10 dias para a CONTRATADA desativá-lo.

Não importa se de fato a prestadora do serviço desativou ou não fisicamente o ID 10 dias após a emissão da Solicitação de Desativação, pois, conforme o Contrato, após o 10º dia o Órgão não deve ter mais cobrança sobre o mesmo. Mesmo que receba notas fiscais cobrando dias ou meses com referência após os 10 dias, essas devem ser contestadas e não devem ser pagas - Cláusula 9.15 do contrato PRO.00.6563 (INTRAGOV IV).

Glosas

Sabe-se que o valor de cada serviço do INTRAGOV é cobrado mensalmente e esse valor se refere a 24 horas do serviço em funcionamento durante o mês todo. Toda vez que houver uma indisponibilidade no serviço prestado, o Órgão Signatário INTRAGOV deverá abrir uma reclamação sobre o incidente **via SAOG (Sistema de Apoio Operacional de Gestão)** ou pelo **0800151551 – código 1015**, para que a prestadora do serviço resolva o problema. Caso a abertura do incidente seja registrada através de Telefone (0800), observar no Relatório Mensal de Incidentes se o mesmo foi registrado pela Operadora, pois todos, independentemente da forma de abertura, deverão constar no relatório do período.

Esse tempo que o serviço estiver interrompido será descontado proporcionalmente no valor mensal do ID, assim, se um ID ficou parado por 10 horas, essas horas serão descontadas no valor mensal deste ID de forma proporcional (a esse desconto se dá o nome de “**Glosa**”).

As ocorrências que dão suporte aos créditos serão apresentadas em detalhes via relatórios disponibilizados no **SAOG** (Sistema de Apoio Operacional de Gestão).



A glosa é um tema muito importante na hora das análises, por isso deixamos aqui algumas dicas para que possam elaborar seu relatório de glosas.

A **Regra de Negócio** utilizada para gerar o relatório é a data de fechamento dos incidentes (Ex.: relatório de set/16, aparecerão todos os incidentes que tiveram fechamento até o dia 30/09/2016, sendo que no campo a “Data de abertura” poderão aparecer outros períodos).

Os créditos serão realizados na fatura correspondente ao período de apuração dos mesmos.

Onde Pesquisar o Relatório de Indisponibilidade para elaborar a Glosa?

1º Passo

O relatório em referência está indisponível temporariamente no SAOG, assim que normalizar todos serão informados

Fazer o Login

SAOG Sistema de Apoio Operacional e Gestão

Acesso Restrito

Usuário:

Senha:

Entrar

[esqueci minha senha](#)

Versão: 3.2.13

2º Passo

SÃO Sistema de Apoio
Operacional e Gestão

Seleção da Área de Trabalho

Área de Trabalho:

<Selecione>

<Selecione>

Perfil Consulta

Perfil Administrativo

Perfil Faturamento

Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo (Perfil Consulta)

Selecionar
o Perfil

3º Passo: O Relatório de Indisponibilidade de Serviço vai trazer todos os incidentes fechados no mês com o cálculo do tempo da abertura até o fechamento do incidente.

SÁOG Sistema de Apoio Operacional e Gestão

Usuário Logado: **Silvana Alves da Silva** Perfil: **Perfil Consulta** Home Trocar Perfil Sair

Órgão Signatário: **Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo**

CEP Desempenho Incidentes Monitoramento **Relatórios** Solicitações Órgãos

- Relatório de Indisponibilidade de Serviço**
- Relatório de Solicitações
- Relatório de Solicitações de Pendentes
- Relatório de Solicitações Finalizadas
- Relatório Gerencial de Planta de Acesso
- Relatório Gerencial de Solicitações
- Relatório Mensal de Incidentes
- Relatório Pedidos de Órgão

Selecionar o Relatório de Indisponibilidade de Serviço

4º Passo: Mês usado como referência setembro/2016

SAOG Sistema de Apoio Operacional e Gestão

Usuário Logado: **Silvana Alves da Silva** Perfil: **Perfil Consulta**
 Órgão Signatário: **Companhia de Processamento de Dados**

Home Trocar Perfil Alterar Senha Meu Perfil Ajuda Sair

CEP Desempenho Incidentes Monitoramento

Gestão de Incidentes - Relatório de Disponibilidade de Serviços

Mês/Ano: Janeiro 2016

Órgão Signatário: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo

Pesquisar

ID	Velocidade (Mbps)	Precedência	Tipo do Serviço	Área Rural (Sim/Não)	Data da Solicitação	Total parada de relógio	Data Encerramento	Causa Cliente? (Sim/Não)	Interrupção? (Sim/Não)	Tempo total de paralisação do Acesso/mês em horas
Total de registros de incidentes: 0 Total de IDs com incidentes registrados: 0										

Exportar arquivo para:

PDF Excel CSV

Callout: Escolher o mês e o ano e "Pesquisar"

5º Passo

SÃO Sistema de Apoio Operacional e Gestão

Usuário Logado: **Silvana Alves da Silva** Perfil: **Perfil Consulta** Home Trocar Perfil Alterar Senha Meu Perfil Ajuda Sair

Órgão Signatário: **Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo**

CEP Desempenho Incidentes Monitoramento Relatórios Solicitações Órgãos

Gestão de Incidentes - Relatório de Indisponibilidade de Serviços

Mês/Ano: Setembro 2016

Órgão Signatário: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo

Pesquisar

ID	Velocidade	Redundância (Sim/Não)	Tipo do Serviço	Área Rural (Sim/Não)	Data da Solicitação	Total parada de relógio	Data Encerramento	Causa Cliente? (Sim/Não)	Interrupção? (Sim/Não)	Tempo total de paralisação de Acesso/mês em horas
000878/06	2 Mbps	Não	SCM	Não	05/09/2016 11:44:18	2:02:00	05/09/2016 14:30:00	Não	Sim	0:43:42
TOTAL										0:43:42
002225/06	2 Mbps	Não	SAI	Não	20/09/2016 13:23:12	0:25:19	20/09/2016 16:18:00	Não	Sim	2:29:29
TOTAL										2:29:29
002229/06	2 Mbps	Não	SCM	Não	30/09/2016 12:50:04	1:44:21	30/09/2016 15:04:00	Não	Sim	0:29:35
TOTAL										0:29:35
002657/06	2 Mbps	Não	SCM	Não	05/09/2016 10:08:23	0:06:15	05/09/2016 10:51:00		Sim	0:36:22
TOTAL										0:36:22
002659/06	4 Mbps	Não	SAI	Não	30/09/2016 10:31:54	5:33:13	30/09/2016 10:31:54			1:21:54
TOTAL										1:21:54

1 2 3

registros de incidentes: 88
Total de IDs com incidentes registrados: 81

Exportar arquivo para:

PDF **Excel** CSV

Todos os incidentes fechados em set/16

Sugerimos a exportação para o Excel, para manipulação.

6º Passo: Relatório após exportação para o Excel.

Obs.: Utilizar apenas as colunas informadas abaixo:

Todos os incidentes fechados em set/16

Usuário: Silvana Alves da Silva								Extração: 16/11/2016 09:32		
ID	Cap.	Red. (Sim/Não)	Tipo do Serviço	Área Rural (Sim/Não)	Data da Solicitação	Total Parada de Relógio	Data de encerramento	Causa Cliente?	Interrupção? (Sim/Não)	Tempo Total de Paralisação/mês
000878/06	2 Mbps	Não	SCM	Não	05/09/2016 11:44:18	2:02:00	05/09/2016 14:30:00	Não	Sim	0:43:42
Total										0:43:42
002225/06	2 Mbps	Não	SAI	Não	20/09/2016 13:23:12	0:25:19	20/09/2016 16:18:00	Não	Sim	2:29:29
Total										2:29:29
002229/06	2 Mbps	Não	SCM	Não	30/09/2016 12:50:04	1:44:21	30/09/2016 15:04:00	Não	Sim	0:29:35
Total										0:29:35
002657/06	2 Mbps	Não	SCM	Não	05/09/2016 10:08:23	0:06:15	05/09/2016 10:51:00	Não	Sim	0:36:22
Total										0:36:22
002659/06	4 Mbps	Não	SAI	Não	30/09/2016 10:31:54	5:33:13	30/09/2016 17:27:01	Não	Sim	1:21:54
Total										1:21:54
002662/06	2 Mbps	Não	SCM	Não	02/09/2016 14:59:44	0:00:00	02/09/2016 16:50:00	Não	Não	0:00:00
Total										0:00:00
002664/06	2 Mbps	Não	SAI	Não	27/09/2016 09:29:44	2:55:46	27/09/2016 13:00:00	Não	Sim	0:34:30
Total										0:34:30

A seguir exemplo do relatório de glosas após manipulação com o cálculo da glosa.

Exemplo de Relatório de Glosa

ID	Cap.	Red. (Sim/Não)	Tipo de Serviço	Área Rural (Sim/Não)	Data da reclamação	Total Parada de Relógio	Data de encerramento	Causa Cliente (Sim/Não)	Inter. (Sim/Não)	Valor do Serviço	Tempo Total de Paralisação do Acesso/mês em horas	Horas - Totais no Mês
02261/06 - SCM	1 Mbps	Não	SCM	Não	15/09/2016 08:36	00:00:00	15/09/2016 09:26	Não	Sim	349,04	00:49:29	720:00:00
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #0056b3; color: white; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;">DHR</div> </div> <div style="text-align: center;"> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #0056b3; color: white; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;">TPR</div> </div> <div style="text-align: center;"> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #0056b3; color: white; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;">DHE</div> </div> <div style="text-align: center;"> <p>↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #0056b3; color: white; width: 40px; height: 40px; margin: 0 auto;">VS</div> </div> </div>												
02261/06 - SCM Total												
											GLOSA	R\$ 0,40
											TOTAL	R\$ 0,40

TTPA

HTM

Valor Glosa por serviço

Valor Total Glosa

Cálculo do tempo em que o acesso ficou indisponível:

$$\text{TTPA} = (\text{DHE} - \text{DHR}) - (\text{TPR})$$

Onde: TTPA = Tempo Total de Paralisação do Acesso

DHE = Data e Hora de Encerramento

DHR = Data e Hora da Reclamação

TPR = Total Parada de Relógio

Cálculo do valor da glosa:

$$\text{Valor Glosa} = (\text{VS}/\text{HTM}) \times \text{TTPA}$$

Obs.: O HTM deve ser “mês calendário”

Exemplo de Glosa na Nota Fiscal

SERVIÇOS CONTRATADOS		
	Periodo	Valor Total R\$
IP MULTI SERVIÇO		
Endereço de Instalação Ponta A: R OLIVEIRA NEVES,DR, 000644 - ARIRANHA		
ID DE ACESSO: 01392-06		
Acesso NLP: 110463576112196		
VALOR MENSAL GOV III SCM SEM RED 1 MBPS	01/08/16-31/08/16	261,77
VALOR MENSAL GOV III SAI 1 MBPS	01/08/16-31/08/16	130,89
Crédito de SLA		-1,15
Subtotal		391,51

Nomenclatura p/
Glosa

Crédito
da
Glosa



Também não poderíamos deixar de falar um pouco sobre o SAOG – Sistema de Apoio Operacional e Gestão, com dicas para realizar pesquisas e emissão de relatórios.

Sistema de Apoio Operacional e Gestão (SAOG)

O Sistema de Apoio Operacional e Gestão é o sistema que processa e informa os dados dos Serviços INTRAGOV. Ele foi projetado para ser utilizado por todos os OES (Órgãos e Entidades Signatários INTRAGOV), pela Administradora da Rede e também pela Contratada. Conforme o documento Acordo Operacional (págs. 9 e 10) os OES podem realizar os seguintes acompanhamentos através do SAOG:

Solicitação de Ativação de Serviços

Solicitação de Alteração da Prestação de Serviços

Solicitação de Alteração de Padrão de SCM

Solicitação de Alteração de Configuração de CPE

Solicitação de Alteração de Localização Física de CPE

Solicitação de Alteração de Titularidade do ID

Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais

Solicitação de Desativação dos Serviços

Solicitação de Bloqueio ou Desbloqueio de Endereço IP

Funcionalidades do Sistema de Apoio Operacional e Gestão (SAOG)

Emissão de Solicitações de Serviços – Estão disponíveis para os órgãos signatários vários serviços que podem ser solicitados, desde uma ativação de link ou alteração de configuração do mesmo, até sua desativação. Para algumas dessas Solicitações há necessidade de uma avaliação por parte da área técnica da PRODESP, verificando se as informações e os procedimentos estão corretos.

Registro de Incidentes – Permite que o órgão signatário registre um incidente para seu link, o qual deverá ser encaminhado para a prestadora do serviço para solução do problema. Conforme previsto em Contrato, o tempo em que o serviço fica indisponível não deve ser cobrado do Órgão (para esse acompanhamento é gerado o Relatório de Indisponibilidade do Serviço, que também é utilizado para a apuração das glosas).

Relatórios de Faturamento – Compreende diversos relatórios a cerca dos IDs ativos para cada um dos órgãos signatários, com todas as informações sobre os mesmos, além das alterações que esses sofreram durante sua existência.

Endereço Eletrônico – (www.saog.sp.gov.br)

LOGIN

//www.saog.sp.gov.br/saog-web/forward.jsp

Pesquisar

SAOG Sistema de Apoio Operacional e Gestão

Acesso Restrito

Inserir o usuário e senha cadastrado

Usuário:

Senha: Entrar

[esqueci minha senha](#)

Versão: 3.2.13

Acompanhamento das Solicitações

The screenshot shows the SAOG (Sistema de Apoio Operacional e Gestão) web application. The user is logged in as Jose Eduardo Lima Nascimento. The main navigation menu includes: CEP, Desempenho, Incidentes, Monitoramento, Relatórios, Solicitações, and Órgãos. The 'Solicitações' menu is expanded, showing 'Acompanhamento da Solicitação' (highlighted with a red box) and 'Situação do Serviço'. Annotations include:

- A speech bubble pointing to the 'Solicitações' menu item: "Clicar na aba 'Solicitações'"
- A speech bubble pointing to the 'Acompanhamento da Solicitação' item: "Clicar para abrir a tela 'Pesquisa'"
- A blue box with an arrow pointing to the expanded menu: "Clicando nas abas acima é possível acompanhar o andamento dos Serviços, tirar relatório e demais serviços"

Pesquisa das Solicitações

://www.saog.sp.gov.br/saog-web/views/solicitacoes/acompanhamento/acompanhamento.jsf

SAOG Sistema de Apoio Operacional e Gestão

Usuário Logado: Jose Eduardo Lima Nascimento Perfil: Perfil Consulta

Home Trocar Perfil Alterar Senha Meu Perfil Ajuda Sair

CEP Desempenho Incidentes Monitoramento Relatórios Solicitações Órgãos

Acompanhamento da Solicitação - Pesquisa

Órgão Signatário

Órgão de Instalação

Tipo de Solicitação Todos

Status da Solicitação Todos

Protocolo/ID Unidade

Buscar

Buscar

Pesquisar Limpar

A pesquisa pode ser realizado pelo "ID", pelo "Órgão Signatário" ou Órgão de Instalação

Status Exemplo – Ativação de Serviços

//www.saog.sp.gov.br/saog-web/views/solicitacoes/acompanhamento/acompanhamento.jsf

SÃO Sistema de Apoio Operacional e Gestão

Usuário Logado: **Jose Eduardo Lima Nascimento** Perfil: **Perfil Consulta**

Home Trocar Perfil Alterar Senha Meu Perfil Ajuda Sair

CEP Desempenho Incidentes Monitoramento Relatórios Solicitações Órgãos

Acompanhamento da Solicitação - Pesquisa

Órgão Signatário Buscar **Protocolo/ID Unidade**

Órgão de Instalação Buscar

Tipo de Solicitação

Status da Solicitação **Ativação de Serviços**

	Protocolo	ID	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	Gerência de Infraestrutura- Unidade Remota de Teste	Ativação de Serviços UC	IPs Loopback	Entrada na Operadora	Status	Tempo no Status	Tempo de Execução	
<input checked="" type="checkbox"/>	141000000420	030121/14				A-201.60.1.103	28/08/2014 16:52:25	Solicitação finalizada com sucesso	734 dias	60 dias	

(1 of 1) < << 1 >> >

Exportar arquivo para:

PDF Excel CSV

Escolher o "Status" que deseja pesquisar

Escolher o tipo de exportação

Visualizar em detalhe a pesquisa

Pesquisa Detalhada – Dados de Instalação

Todos os itens com contorno vermelho são itens de atenção na análise das notas fiscais

Solicitações

Ativação de Serviços UC - Dados da Instalação

Dados da Instalação

Dados de Faturamento

Dados Técnicos

Dados Serviços

Dados da Operadora

Termo Aceite

Histórico

Protocolo: 141000000420

ID Unidade: 030121/14

Status: Solicitação finalizada com sucesso

Dados do Solicitante

Órgão Signatário: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo

Nome do Solicitante: Ricardo Kazuo Brito

E-mail: rkbrito@sp.gov.br

Emissor da Solicitação: Zélia Nunes de Sousa

E-mail: zelasouza@sp.gov.br

Telefone: (11) 2845-6367

Fornecedor do serviço

Contingência: Sim Não

Operadora: Telefonica

Contrato: PRO.00.6563

Vigência: 01/03/2014 - 28/02/2019

Contatos no local

Contato 1: Jeferson Lacerda da Silva

Telefone 1: 11 2845-6056

Ramal 1

E-mail 1: jlanceda@sp.gov.br

Contato 2: Walter Luiz de Almeida Silva

Telefone 2: 11 2845-6710

Ramal 2

E-mail 2: walmeida@sp.gov.br

Órgão de Instalação

Órgão de instalação: Gerência de Infraestrutura-Unidade Remota de Teste

Código do órgão: 68091

Código interno

Necessidade GMUD: Sim Não

Endereço CEP

Cep: 06760-900

Tipo de Logradouro: Rua

Logradouro/Endereço: Agueda Gonçalves

Restrição

Número: 240

Complemento: Andar PD Sala 08

Bairro: Jardim Pedro Gonçalves

Localidade/Município: Taboão da Serra

UF

SP

Região administrativa: Região Metropolitana de São Paulo

Área Rural: Sim Não

(Conforme plano diretor do município)

Expediente

Horário Padrão

Pesquisa Detalhada – Ativação de Faturamento

Todos os itens com contorno vermelho são itens de atenção na análise das notas fiscais

Solicitações
Ativação de Serviços UC - Dados de Faturamento

Dados da Instalação **Dados de Faturamento** Dados Técnicos Dados Serviços Dados da Operadora Termo Aceite Histórico

Protocolo: 141000000420 ID Unidade: 030121/14 Status: Solicitação finalizada com sucesso

Dados da Fatura

Cláusula Social

CNPJ Pesquisar Nome do Órgão Pagador Pesquisar

CNPJ do órgão pagador **62.577.929/0001-35**

Nome do Órgão Pagador Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo

Razão social do órgão pagador Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo

Nome do órgão pagador para impressão da fatura Companhia de Processamento de Dados

Inscrição Estadual ISENTO

Forma de Pagamento Boleto Bancário Depósito em conta

Agrupamento por CNPJ Sim Não

Cep 06760-900

Tipo de Logradouro Rua

Logradouro/Endereço Agueda Gonçalves

Restrição

Número 240

Complemento Pd 3.8

Bairro Jardim Pedro Gonçalves

Localidade/Município Taboão da Serra

UF SP

Região administrativa Região Metropolitana de São Paulo

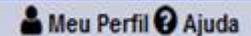
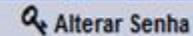
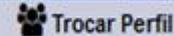
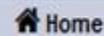
Histórico

Pesquisa Detalhada – Dados Técnicos

Todos os itens com contorno vermelho são itens de atenção na análise das notas fiscais



Usuário Logado: **Silvana Alves da Silva** Perfil: **Perfil Consulta**



CEP Desempenho Incidentes Monitoramento Relatórios Solicitações Órgãos

Solicitações

Ativação de Serviços UC - Dados Técnicos

Dados da Instalação

Dados de Faturamento

Dados Técnicos

Dados Serviços

Dados da Operadora

Termo Aceite

Histórico

Dados da Unidade a ser instalado o Acesso

Tipo Unidade

Unidade Cliente (UC)

Redundância no Acesso

Sim

Não

Quantidade de interfaces

1 ▾

Interface 1

Interface LAN 1

Pesquisa Detalhada – Dados do Serviço

Todos os itens com contorno vermelho são itens de atenção na análise das notas fiscais



Sistema de Apoio Operacional e Gestão

Usuário Logado: **Silvana Alves da Silva** Perfil: **Perfil Consulta**

Home Trocar Perfil Alterar Senha Meu Perfil Ajuda Sair

CEP
Desempenho
Incidentes
Monitoramento
Relatórios
Solicitações
Órgãos

Solicitações

Ativação de Serviços UC - Dados Serviços

Dados da Instalação
Dados de Faturamento
Dados Técnicos
Dados Serviços
Dados da Operadora
Termo Aceite
Histórico

Dados Serviços Atual

Tipo de Serviço Comunicação Multimídia (SCM) Comunicação Multimídia (SCM) + Acesso à Internet (SAI)

SAI

Classe Associada Corporativo

Faixas de Endereço Ip com Acesso à Internet

Endereço Ip		10.72.144.0/255.255.255.0
Máscara	255.0.0.0	
Incluir Endereço Atual		
Incluir todos os Endereços		Excluir Selecionado Excluir Todos

SCM

Modalidade Multicast Sim Não

Cálculo da Capacidade de Banda

Classe	(A)	(B)	(C)	(D)	(E)	
	Tempo Real (Kbps)	Missão Crítica (Kbps)	Suporte Negócio (Kbps)	Corporativo (Kbps)	Padrão (Kbps)	
Monitoramento da Unidade			16			
SAI/STI				1280		
Classe x Aplicações						
Complementar	35				669	
Totalização	35	0	16	1,280	669	Capacidade Nominal 2.000

Regras

A banda definida para a classe Tempo Real deve ser no máximo 60% da capacidade nominal da unidade

A banda definida para a classe Padrão deve ser maior ou igual a 30% da capacidade nominal da unidade

Capacidade Nominal = Tempo Real + Missão Crítica + Suporte Negócio + Corporativo + Padrão

Histórico

Pesquisa Detalhada – Termo de Aceite

Na aba “Termo de Aceite” estão resumidos os dados do “Serviço”.

SAOG Sistema de Apoio Operacional e Gestão

Usuário Logado: **Silvana Alves da Silva** Perfil: **Perfil Consulta**

Home Trocar Perfil Alterar Senha Meu Perfil Ajuda Sair

CEP Desempenho Incidentes Monitoramento Relatórios Solicitações Órgãos

Solicitações

Ativação de Serviços UC - Termo Aceite

Dados da Instalação Dados de Faturamento Dados Técnicos Dados Serviços Dados da Operadora **Termo Aceite** Histórico

Termo Aceite

São Paulo, 28 de Outubro de 2014.

Número Termo de Aceite:
Número do Contrato:
ID Unidade:
Tipo da Solicitação:

PRO.00.6563
 030121/14
 Ativação de Serviços UC

À Telefonica ,
 Prezados Srs.,

Informamos que concluímos o aceite da Solicitação de Ativação de Serviços UC, cujos dados são apresentados a seguir:

Tipo Unidade: UC
Órgão de Instalação: Gerência de Infraestrutura-Unidade Remota de Teste
Cep: 06760-900
Logradouro/Endereço: Rua Agueda Gonçalves
Número: 240
Complemento: Andar PD Sala 08
Restrição:
Bairro: Jardim Pedro Gonçalves
Localidade/Município: Taboão da Serra
Região administrativa: Região Metropolitana de São Paulo
Área Rural: Não
UF: SP

CNPJ Faturamento: 62.577.929/0001-35
Capacidade da Unidade: 2000 Kbps
Serviços Contratados: SCM_SAI
Característica da Unidade: Sem redundância
Endereço Ip Principal: 19.72.111.1

Data de Inicio do faturamento: Oct 21, 2014

Nome:
Órgão Signatário: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo

É o mesmo que 2Mbps

Capacidade na Tabela de Preços X SAOG

Observe que: a capacidade no SAOG está diferente da Tabela de Preços, pois, no SAOG todas as capacidades que estão em **Mbps** estão multiplicadas por (1.000) e as que estão como **Gbps** estão multiplicadas por (1.000.000). Segue tabela “De – Para”:

Capacidade Tabela de Preços/Fatura	Capacidade SAOG
64 Kbps	64 Kbps
128 Kbps	128 Kbps
256 Kbps	256 Kbps
512 Kbps	512 Kbps
1 Mbps	1.000 Kbps
2 Mbps	2.000 Kbps
4 Mbps	4.000 Kbps
8 Mbps	8.000 Kbps
10 Mbps	10.000 Kbps
16 Mbps	16.000 Kbps
34 Mbps	34.000 Kbps
100 Mbps	100.000 Kbps
155 Mbps	155.000 Kbps
300 Mbps	300.000 Kbps
622 Mbps	622.000 Kbps
1 Gbps	1.000.000 Kbps
2,5 Gbps	2.500.000 Kbps
5 Gbps	5.000.000 Kbps
10 Gbps	10.000.000 Kbps
40 Gbps	40.000.000 Kbps

Emissão de Relatórios

1º) Passo para extrair relatórios:

The screenshot displays the SAOG (Sistema de Apoio Operacional e Gestão) interface. At the top left, the logo 'SAOG' is followed by the text 'Sistema de Apoio Operacional e Gestão'. Below this, the user information is shown: 'Usuário Logado: Silvana Alves da Silva Perfil: Perfil Consulta' and 'Órgão Signatário: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo'. A navigation bar contains several tabs: 'CEP', 'Desempenho', 'Incidentes', 'Monitoramento', 'Relatórios', 'Solicitações', and 'Órgãos'. The 'Relatórios' tab is selected, and a dropdown menu is open, listing the following report options: 'Relatório de Solicitações', 'Relatório de Solicitações de Pendentes', 'Relatório de Solicitações Finalizadas', 'Relatório Gerencial de Planta de Acesso', 'Relatório Gerencial de Solicitações', 'Relatório Mensal de Incidentes', and 'Relatório Pedidos de Órgão'. Two blue callout boxes provide instructions: one points to the 'Relatório de Solicitações' option with the text 'Ex.: Relatório de Solicitações', and another points to the dropdown menu with the text 'Clicar para abrir a tela que dará a possibilidade de gerar o relatório'.

Emissão de Relatórios

2º) Passo para extrair relatórios:

The screenshot displays the SAOG (Sistema de Apoio Operacional e Gestão) interface. At the top, the logo 'SAOG' is followed by the text 'Sistema de Apoio Operacional e Gestão'. Below this, the user information is shown: 'Usuário Logado: Silvana Alves da Silva Perfil: Perfil Consulta' and 'Órgão Signatário: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo'. A navigation bar includes links for 'Home', 'Trocar Perfil', 'Alterar Senha', 'Meu Perfil', 'Ajuda', and 'Sair'. The main content area is titled 'Relatório de Solicitações' and features a dropdown menu for selecting the report type. The dropdown menu is open, showing a list of request types, with 'Ativação de Serviços UC' highlighted. A blue callout bubble points to this option with the text 'Escolher o tipo de relatório'.

SAOG Sistema de Apoio Operacional e Gestão

Usuário Logado: **Silvana Alves da Silva** Perfil: **Perfil Consulta**

Órgão Signatário: **Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo**

CEP Desempenho Incidentes Monitoramento Relatórios Solicitações

Home Trocar Perfil Alterar Senha Meu Perfil Ajuda Sair

Relatório de Solicitações

Tipo de Solicitação

Orgão Signatário:

Órgão de Faturamento:

Modo Relatório

- Ativação de Serviços UC
- Ativação de Serviços UC**
- Ativação de Serviços UP
- Alteração de Prestação de Serviço
- Alteração de Padrão de Acesso
- Alteração de Configuração CPE
- Alteração de Localização Física de CPE
- Alteração de Titularidade de Acesso
- Alteração Sem Troca de Titularidade de Acesso
- Desativação de Serviço
- Bloqueio/Desbloqueio de Endereço IP

Escolher o tipo de relatório

Emissão de Relatórios

3º) Passo para extrair relatórios:

The screenshot displays the SAOG (Sistema de Apoio Operacional e Gestão) interface. The user is logged in as Silvana Alves da Silva with the profile 'Perfil Consulta'. The main menu includes options like Home, Trocar Perfil, Alterar Senha, Meu Perfil, Ajuda, and Sair. The current page is 'Relatório de Solicitações', which contains a form with the following fields:

- Tipo de Solicitação: Ativação de Serviços UC
- Órgão Signatário: (empty field)
- Órgão de Faturamento: (empty field)
- Modo Relatório: Expandido

Buttons for 'Gerar' and 'Limpar' are located below the form. A modal window titled 'Pesquisar Órgão' is open, showing a search field and buttons for 'Pesquisar' and 'Fechar'. Callouts indicate the following actions:

- 'Buscar Órgão Signatário' points to the search button next to the 'Órgão Signatário' field.
- 'Inserir o órgão' points to the search input field in the modal.
- 'Clicar' points to the 'Pesquisar' button in the modal.

Emissão de Relatórios

4º) Passo para extrair relatórios:

SAOG Sistema de Apoio Operacional e Gestão

Usuário Logado: **Silvana Alves da Silva** Perfil: **Perfil Consulta**

Home Trocar Perfil Alterar Senha Meu Perfil Ajuda Sair

CEP Desempenho Incidentes Monitoramento Relatórios Solicitações Órgãos

Relatório de Solicitações

Tipo de Solicitação: Ativação de Serviços UC

Órgão Signatário: Buscar

Órgão de Faturamento: Buscar

Modo Relatório: Expandido

Gerar Limpar

Pesquisar Órgão

Pesquisar Órgão:

Resultado Pesquisa

Orgao Signatario

Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo

Fechar

Clicar

Clicar

Emissão de Relatórios

5º) Passo para extrair relatórios:

SAOG Sistema de Apoio Operacional e Gestão

Usuário Logado: **Silvana Alves da Silva** Perfil: **Perfil Consulta**

Home Trocar Perfil Alterar Senha Meu Perfil Ajuda Sair

CEP Desempenho Incidentes Monitoramento **Relatórios** Solicitações Órgãos

Relatório de Solicitações

Tipo de Solicitação: Ativação de Serviços UC

Orgão Signatário: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo

Orgão de Faturamento:

Modo Relatório:
Expandido
Expandido
Resumido

Escolher o Modo Relatório

Clicar

Emissão de Relatórios

5º) Passo para extrair relatórios:

SAOG Sistema de Apoio Operacional e Gestão

Usuário Logado: **Silvana Alves da Silva** Perfil: **Perfil Consulta**

Home Trocar Perfil Alterar Senha Meu Perfil Ajuda Sair

CEP Desempenho Incidentes Monitoramento Relatórios Solicitações Órgãos

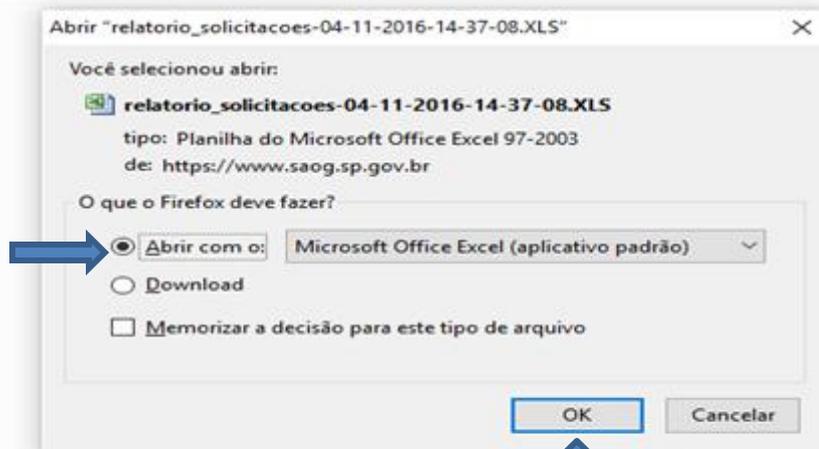
Relatório de Solicitações

Tipo de Solicitação: Ativação de Serviços UC

Orgão Signatário: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo

Orgão de Faturamento:

Modo Relatório: Expandido



Emissão de Relatórios

6º) Exemplo de relatório expandido (apenas ilustrativo):



SAOG - Sistema de Apoio Operacional e Gestão

Relatório de Solicitações

Modo Relatório: EXPANDIDO

requistado por :salles@sp.gov.br

ID Unidade	Tipo de Solicitação	Órgão Signatário	Entidade de Instalação	Nome Órgão Pagador	CEP	Tipo de Logradouro	Logradouro / Endereço	Número	Bairro	Localidade / Município	Área Rural	CNPJ Órgão Pagador	Inscrição Estadual	Forma de Pagamento	Agrupamento por CNPJ	Tipo Unidade	Redundância Acesso	Tipo de Serviço	Capacidade Nominal	Data Entrada Operadora	Data de início de faturamento	STATUS	Tempo de Execução (dias)
030049/14	Ativação de Serviços UC	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	Empresa de Tecnologia da Informação e Comunicação-PRONAM	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	04039-032	Rua	Pedro de Toledo	983	Vila Clementino	São Paulo	Não	62.577.929/0001-35	ISENTA	Boleto	Sim	Unidade Cliente (UC)	Não	Comunicação Multimídia (SCM)	34000	14/05/2014 16:34:14	30/09/2014 16:21:39	Solicitação finalizada com sucesso	145
030869/15	Ativação de Serviços UC	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	Data Center-PRODESP-Detecta	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	06760-900	Rua	Agueda Gonçalves	240	Jardim Pedro Gonçalves	Taboão da Serra	Não	62.577.929/0001-35	ISENTA	Boleto	Sim	Unidade Cliente (UC)	Não	Comunicação Multimídia (SCM)	155000	11/09/2015 15:43:29		Aguardando provisionamento pela operadora	417
002254/06	Ativação de Serviços UC	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	Divisão Regional-Cubatão-DER	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	11510-310	Avenida	Deutor Fernando Costa	155	Vila Couto	Cubatão	Não	62.577.929/0001-35	ISENTA	Boleto	Sim	Unidade Cliente (UC)	Não	Comunicação Multimídia (SCM)	1000	13/06/2011 00:00:00	01/07/2011 00:00:00	Solicitação finalizada com sucesso	18
002255/06	Ativação de Serviços UC	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	Divisão Regional-Assis-DER	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	19616-000	Avenida	Rui Barbosa	2325	Jardim Paulista	Assis	Não	62.577.929/0001-35	ISENTA	Boleto	Sim	Unidade Cliente (UC)	Não	Comunicação Multimídia (SCM)	1000	13/06/2011 00:00:00	01/07/2011 00:00:00	Solicitação finalizada com sucesso	18
002257/06	Ativação de Serviços UC	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	Divisão Regional-Araçatuba-DER	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	14800-540	Rua	Castro Alves	1271	Jardim Santa Lucia	Araçatuba	Não	62.577.929/0001-35	ISENTA	Boleto	Sim	Unidade Cliente (UC)	Não	Comunicação Multimídia (SCM)	1000	13/06/2011 00:00:00	01/07/2011 00:00:00	Solicitação finalizada com sucesso	18
002259/06	Ativação de Serviços UC	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	Divisão Regional-Araçatuba-DER	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	16055-557	Rua	Tenente Alcides Theodoro dos Santos	100	Araçatuba	Araçatuba	Não	62.577.929/0001-35	ISENTA	Boleto	Sim	Unidade Cliente (UC)	Não	Comunicação Multimídia (SCM)	1000	13/06/2011 00:00:00	01/07/2011 00:00:00	Solicitação finalizada com sucesso	18
002261/06	Ativação de Serviços UC	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	Divisão Regional-Bauru-DER	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo	17030-743	Avenida	Cruzeiro do Sul	13	Jardim Cavalho	Bauru	Não	62.577.929/0001-35	ISENTA	Boleto	Sim	Unidade Cliente (UC)	Não	Comunicação Multimídia (SCM)	1000	13/06/2011 00:00:00	01/07/2011 00:00:00	Solicitação finalizada com sucesso	18



A Régua de Cobrança dentro do Acordo Operacional existe com o objetivo de padronizar o seu processo de resgate de dívidas, define quais medidas deverão ser tomadas em várias etapas e demonstra implicações que incorrerão devido à falta de pagamento.

Régua de Cobrança

Em caso de constatação de atraso no pagamento e na ausência de contestação da fatura por parte do OES faturado, a Contratada pode iniciar a execução de ações de cobrança atendendo a cronologia, em dias corridos, conforme descrito a seguir:

Acordo Operacional – Item 5.13.

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.

Execução das Multas Aplicadas



O objetivo da abordagem desse tema é esclarecer ao cliente INTRAGOV como ele deverá proceder a partir do recebimento do ofício da PRODESP, informando a existência do crédito a ser cobrado da operadora.

SLAs / Multas - INTRAGOV

A PRODESP exerce as funções de Administração da Rede INTRAGOV, sendo, neste caso, referida como Administradora da Rede. Cabe à ela apurar os indicadores de SLA (Acordo de Níveis de Serviço – Cláusula VI da Especificação Técnica) previstos no Contrato INTRAGOV, utilizando informações de seus sistemas e da própria Prestadora dos Serviços.

A notificação para aplicação de penalidades é feita com base nos resultados da apuração dos relatórios das ocorrências de cada período, de acordo com os indicadores do contrato.

Cabe à PRODESP a administração da Rede IP Multisserviços e recursos agregados a aplicação das penalidades e cabe aos responsáveis pelos OES as atividades inerentes à contratação e utilização dos serviços prestados pela Contratada, bem como a execução dos descontos de multas aplicadas pela Administradora.

A aplicação de penalidade à Contratada é de responsabilidade da Administradora da Rede e decorre de descumprimento de obrigação contratual, recebendo o seguinte tratamento:

Identificação da situação passível de imputação à Contratada de penalidade por parte da Administradora da Rede;

Instauração de processo administrativo por parte da Administradora da Rede, observando o princípio do 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 a ratificação ou o cancelamento da sanção.

A Contratada deve pagar a multa decorrente da sanção administrativa através de compensação em faturas vincendas do INTRAGOV.

Caso o valor da multa supere o valor total do faturamento mensal do órgão, a compensação continua sendo aplicada nas faturas dos meses subseqüentes até o pagamento total da sanção.

Caso o valor da multa seja inferior ao valor total de uma fatura, deve-se usar notas cuja somatória satisfaça a sanção, e no caso da soma das notas não ser exatamente o valor da sanção, deve-se desmembrar uma nota em duas, de forma que uma delas refira-se ao valor da compensação e a outra fica como 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/Faturas utilizadas na compensação, e encaminhá-lo para assinatura do 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.

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 (***neste item a Administradora da Rede realizará as tratativas junto a Contratada, para melhor atender os OES***).

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 (***neste item a Administradora da Rede realizará as tratativas junto a Contratada para melhor atender os OES***).

Orientação aos OES (Órgãos e Entidades Siganatárias) para a execução das multas aplicadas:

Os OES devem receber os ofícios de comunicado de multa, conforme modelos abaixo:

PRODESP
Tecnologia da Informação

GIC. EX. XXX/2016

Taboão da Serra, XX de setembro de 2016.

A/C

Nome do Cliente
OES

Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia, de Comunicação de Voz, de Acesso à Internet e de Trânsito Internet, Englobando o Gerenciamento da Rede IP Multisserviços e dos Recursos Agregados – Intragov PRO. 00.6563 - Execução de Multa a cargo do órgão participante.

Tendo em vista a indisponibilidade da Rede do XXXXXXXXXXXXXXXX, apurada no mês de março/2016, informamos que na qualidade de Administradora da Rede IP Multisserviços, foram tomadas as providências legais e contratuais quanto ao não cumprimento dos termos do Acordo de Nível de Serviços (SLA-Service Level Agreement), contido na cláusula VI da Especificação Técnica, itens 6.14, 6.18 e 6.30, sendo aplicadas as sanções pecuniárias preconizadas na Cláusula XVII – Rescisão e Penalidades, subitens 17.5.2, 17.5.4/17.5.4.1.2 e 17.5.5, conforme Processo nº. 513101.2016.13829.SADM.

Assim, informamos abaixo o valor da multa cuja execução está a cargo de V. Sas, referente a este período, e que deverá ser cobrada sob a forma de descontos, nos termos da Cláusula V – Processo de Gestão de Faturamento, subitens 5.10.3.1, 5.10.3.1.1 e 5.10.3.1.2 do Acordo Operacional.

Mês ref.	Valor Multa 17.5.2	Valor Multa 17.5.4/17.5.4.1.2	Valor Multa 17.5.5	Multa / Mês
mar16	R\$ 159,25	R\$ 2.853,35	R\$ 801,03	R\$ 3.813,63
Total Geral				R\$ 3.813,63

Para atualização de nossos controles, solicitamos informar quando da efetivação do desconto a título de aplicação da multa de que trata a presente comunicação.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessário.

Atenciosamente,

Guilherme Jorge Lourenção
Matrícula: 14833.7
Especialista Gerencial de Informática
Gerência de Infraestrutura e Conectividade

PRODESP
Tecnologia da Informação

GIC.EX.XXX/2016

Taboão da Serra, XX de XXXX de 2016.

A/C

Nome do Cliente
OES

Contrato de Prestação de Serviços de Comunicação Multimídia, de Comunicação de Voz, de Acesso à Internet e de Trânsito Internet, Englobando o Gerenciamento da Rede IP Multisserviços e dos Recursos Agregados – Intragov PRO. 00.6563 - Execução de Multa a cargo do órgão participante.

Tendo em vista que o atendimento a Solicitação de Ativação de Serviços da XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ultrapassou o prazo estipulado em contrato, informamos que providências legais e contratuais foram tomadas pela PRODESP, na qualidade de Administradora da Rede IP Multisserviços, junto à Telefônica Brasil S.A, pelo não cumprimento dos termos do Acordo de Nível de Serviços (SLA - Service Level Agreement), contido na cláusula VI da Especificação Técnica, itens 6.49 e 6.51, aplicadas através do item 17.5, subitem 17.5.6 da Cláusula XVII – Rescisão e Penalidades, conforme Processo nº 90414/XXX.

Conforme planilha abaixo, informamos o valor da multa cuja execução está a cargo de V. Sas, referente a 02 Acessos, a qual deverá ser cobrada sob a forma de descontos nas faturas vindouras, nos termos da Cláusula V – Processo de Gestão de Faturamento, subitens 5.10.3.1, 5.10.3.1.1 e 5.10.3.1.2 do Acordo Operacional.

Nome do Cliente								
Item	Data de entrada	Data Inic. fat.	Id	Lugadouro de instalação			Capacidade	Valor da Multa
1	04/03/2014	23/06/2014	XXXX/14	Rua José Louro Indiani	S/N	Taubaté	1 Mbps	R\$ 125,38
2	14/04/2014	18/08/2014	XXXX/14	Rua Duse	51	Praia Grande	4 Mbps	R\$ 200,72
Valor total da Multa								R\$ 326,08

Para atualização de nossos controles, solicitamos informar quando da efetivação desse desconto a título de aplicação da multa de que trata a presente comunicação.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

Guilherme Jorge Lourenção
Matrícula: 14833.7
Especialista Gerencial de Informática
Gerência de Infraestrutura e Conectividade

Pode ocorrer do ofício conter anexos, depende da qtd de ID's

Orientação aos OES para a execução das multas aplicadas:

O OES, após receber o ofício de comunicado da PRODESP, deverá solicitar o crédito do valor através das seguintes ações:

Enviar uma correspondência oficial para a Telefônica Brasil S/A solicitando o valor da multa aplicada. Junto ao documento anexar uma cópia do ofício da PRODESP.

Enviar correspondência oficial para o responsável e endereço abaixo:

Anderson Dias Fonseca (Gestor do Contrato)
Gerência de Atenção a Clientes - Governo Estadual e Municipal
Av. Dr. Chucri Zaidan, 860 - 4º andar - lado B - SP - CEP 04583-110
e-mail - anderson.dias@telefonica.com

Entrar em contato com o responsável que emitirá "Termo de Compensação e Quitação de Débito" referente as multas para negociar as notas fiscais e o valor:

Contato	Telefone	e-mail
Ricardo Desiderio Gulyas	(11) 4128-5421	ricardo.d.gulyas@accenture.com
Camila Avelino	(11) 4935-0903	camila.avelino.ext@telefonica.com
Thalita P. dos Reis Dias	(11) 4128-5347	thalita.p.dias@accenture.com
Jéssica Matrocola	(11) 4935-0980	jessica.c.matrocola@accenture.com



Agradecemos a sua atenção e se mesmo com o material ainda permanecer dúvidas, deixamos aqui nossos contatos.

A PRODESP, como Administradora do Contrato INTRAGOV, está à disposição quanto a:

Dúvidas dos procedimentos dos documentos;

Necessidade de intermediações nas negociações junto à Contratada; ou

Suporte pertinente a gestão de faturamento e gestão do SLA / Penalidades.

Contatos PRODESP

Coordenação : Selma Pazini e Silvana Alves – Fone: 2845-6302

Endereço eletrônico da equipe: suporte.faturamento.penalidade@intragov.sp.gov.br

Telefones / Faturamento	
2845-6302	José Eduardo
2845-6064	Eliana
2845-6466	Leonardo

Telefones / Penalidades	
2845-6064	José Marques
2845-6466	Maria Newman
2845-6466	Claudio