



À

**COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP**

**Divisão de Contratos**

A/C Maria Aparecida Gonçalves Kawagoe

Rua Agueda Gonçalves, n. 240, 3º andar, lado par, Jardim Pedro Gonçalves – Taboão da Serra – SP

# Protocolo

Recebi nesta data 02 vias do Acordo Operacional do PRO.007064, devidamente assinadas pela Claro S/A

DATA:

ASSINATURA:

PRODESP - SÃO PAULO - 12-Mai-2017-16:37-00783-2/2

maria



## ACORDO OPERACIONAL – LOTE 02

ACORDO OPERACIONAL QUE, ENTRE SI, CELEBRAM A COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP E A CONTRATADA, CONFORME DISPOSTO NA CLÁUSULA II, III e IV DO CONTRATO PRO.00.7064 FIRMADO PELAS PARTES EM 07 DE FEVEREIRO DE 2017.

### ACORDO OPERACIONAL DO PRO.00.7064

Pelo presente instrumento, de um lado a **COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP**, por seus representantes legais infra-assinados, doravante denominada simplesmente **PRODESP**, e de outro lado a **CONTRATADA**, representada por seus representantes legais ao final nomeados e assinados, doravante denominada **CONTRATADA**, já qualificados no **CONTRATO PRO.00.7064**, contrato firmado pelas Partes em 07 de Fevereiro de 2017, têm, entre si, justo e acordado celebrar o presente **ACORDO OPERACIONAL**, através do qual ficam estabelecidos os procedimentos operacionais referentes à prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (**STFC**) centralizado a serem observados pela **CONTRATADA**, pela **PRODESP**, pelos **OES** e pelas Unidades indicadas pelos **OES**, durante a vigência do Contrato.



## ÍNDICE

|                                                                                  |    |
|----------------------------------------------------------------------------------|----|
| I – OBJETO .....                                                                 | 4  |
| II – ADMINISTRAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO CENTRALIZADO (STFC) ..... | 5  |
| Administração .....                                                              | 5  |
| O Portal de Relacionamento com Cliente (PRC) .....                               | 6  |
| Tratamento de falhas no acesso ou na comunicação com o PRC .....                 | 7  |
| III – PROCESSO DE ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO .....                     | 9  |
| Tipos de Solicitações .....                                                      | 9  |
| Trâmites das Solicitações .....                                                  | 10 |
| Emissão da Solicitação de Ativação do Serviço .....                              | 11 |
| Atendimento a Solicitação de Ativação do Serviço .....                           | 13 |
| Encerramento da Solicitação de Ativação do Serviço .....                         | 15 |
| Cancelamento de Solicitação de Ativação do Serviço .....                         | 16 |
| Emissão da Solicitação de Alteração de Configuração do STFC .....                | 17 |
| Atendimento à Solicitação de Alteração de Configuração .....                     | 18 |
| Encerramento da Solicitação de Alteração de Configuração .....                   | 19 |
| Cancelamento da Solicitação de Alteração de Configuração .....                   | 20 |
| Emissão da Solicitação de Alteração de Titularidade .....                        | 20 |
| Atendimento à Solicitação de Alteração de Titularidade .....                     | 22 |
| Encerramento da Solicitação de Alteração de Titularidade .....                   | 23 |
| Cancelamento da Solicitação de Alteração de Titularidade .....                   | 23 |
| Emissão da Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais .....                    | 23 |
| Atendimento à Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais .....                 | 25 |
| Encerramento da Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais .....               | 25 |
| Cancelamento da Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais .....               | 25 |
| Emissão da Solicitação de Desativação do Serviço .....                           | 26 |
| Encerramento da Solicitação de Desativação do Serviço .....                      | 26 |
| Atualização de Informações .....                                                 | 27 |
| IV – PROCESSO DE PORTABILIDADE .....                                             | 28 |
| Emissão da Solicitação de Portabilidade de Código de Acesso .....                | 28 |
| Atendimento à Solicitação de Portabilidade de Código de Acesso .....             | 29 |
| Encerramento da Solicitação de Portabilidade de Código de Acesso .....           | 30 |
| Cancelamento de Solicitação de Portabilidade de Código de Acesso .....           | 31 |
| V – PROCESSO DE REGISTRO DE INCIDENTES .....                                     | 32 |
| Registro de Incidentes .....                                                     | 32 |
| Abertura do Registro de Incidente .....                                          | 35 |
| Solução do Registro de Incidente .....                                           | 36 |
| Encerramento do Registro de Incidente .....                                      | 36 |
| Padronização das Causas .....                                                    | 38 |
| Parada Programada .....                                                          | 38 |
| VI – PROCESSO DE GESTÃO DO FATURAMENTO .....                                     | 41 |
| Faturamento da Prestação dos Serviços .....                                      | 41 |
| Emissão e Envio de faturas .....                                                 | 43 |
| Contestação de Faturas .....                                                     | 43 |
| Pagamento de Faturas .....                                                       | 46 |
| Aplicação de Penalidades .....                                                   | 46 |
| Régua de Cobrança .....                                                          | 48 |
| VII – PROCESSO DE GESTÃO DE QUALIDADE .....                                      | 49 |
| Gestão de Qualidade .....                                                        | 49 |
| VIII – INFORMAÇÕES DOS OES .....                                                 | 50 |
| IX – CENTRAL DE ATENDIMENTO DA CONTRATADA .....                                  | 51 |
| X – RELATÓRIOS .....                                                             | 52 |
| Gestão de Qualidade .....                                                        | 52 |
| Logs de chamadas .....                                                           | 52 |



Handwritten signatures and initials.



|                                                     |           |
|-----------------------------------------------------|-----------|
| <b>XI – ANEXOS .....</b>                            | <b>53</b> |
| <b>ANEXO I – MODELOS DE TERMO DE ACEITE .....</b>   | <b>54</b> |
| <b>ATIVACÃO DO SERVIÇO .....</b>                    | <b>54</b> |
| <b>ALTERAÇÃO DE SERVIÇO .....</b>                   | <b>55</b> |
| <b>ANEXO II – MODELO DO DOCUMENTO DE GMUD .....</b> | <b>56</b> |
| <b>ANEXO III – SERVIÇOS.....</b>                    | <b>57</b> |



## I – OBJETO

1.1 O objeto do presente Acordo é o estabelecimento dos procedimentos operacionais a serem observados pela CONTRATADA, pela PRODESP, referida como solicitante ou como Administradora da Rede, pelos Órgãos/Entidades Signatários, denominados OES, que integram ou vierem a integrar a Rede INTRAGOV, referidos como solicitantes e pelas Unidades indicadas, durante a vigência do Contrato, conforme detalhamento que consta desse Acordo e de seus anexos.

1.1.1 Unidade é a edificação, ou conjunto de edificações, onde esteja instalado um enlace de dados para a prestação do Serviço de Comunicação Multimídia (SCM) da Intragov para um OES.



## **II – ADMINISTRAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO CENTRALIZADO (STFC)**

### **Administração**

- 2.1 Cabe à PRODESP, na qualidade de Administradora da Rede, a administração da Rede INTRAGOV, na qual está incluída a prestação do STFC centralizado, e cabem aos responsáveis pelos OES as atividades inerentes à contratação e utilização do serviço prestado pela CONTRATADA.
- 2.2 Cabe à Administradora da Rede intermediar e deliberar quanto à solução sobre divergências que possam vir a ocorrer entre os OES e a CONTRATADA.
- 2.3 A Administradora da Rede e a CONTRATADA devem indicar um de seus empregados para atuar, respectivamente, como Administrador da Rede e Gestor da Rede.
- 2.4 As atividades realizadas pelo Administrador da Rede e pelo Gestor da Rede, bem como por profissionais sob sua orientação, devem ser acompanhadas através de reuniões gerenciais quinzenais a partir da assinatura deste documento e até o término da execução do Plano de Implantação e mensais após este período;
- 2.4.1 A qualquer tempo, quando julgado necessária, reunião extraordinária pode ser agendada pelo Administrador da Rede ou pelo Gestor da Rede.
- 2.5 Nas reuniões periódicas, assim como nas extraordinárias, devem ser tratados os assuntos relevantes ao STFC centralizado, dentre os quais:
- Acompanhamento do Plano de Implantação;
  - Acompanhamento dos SLA do STFC;
  - Alterações no STFC;
  - Avaliação de incidentes com o STFC.
- 2.6 A pauta dessas reuniões deve ser estabelecida pelo Administrador da Rede em conjunto com o Gestor da Rede, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias corridos.
- 2.7 Todas as reuniões realizadas devem ser documentadas através de ata.



Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

## Escalonamento

- 2.8 Quando da existência de qualquer divergência entre os OES e a CONTRATADA, em não se chegando a um acordo, o assunto deve ser submetido a um escalonamento entre Administradora da Rede e a CONTRATADA.
- 2.9 Os 4 (quatro) níveis de escalonamento destinados a solução de divergências seguem abaixo:

| NÍVEL | ADMINISTRADORA DO SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO DE VOZ E VÍDEO | CONTRATADA        |
|-------|---------------------------------------------------------|-------------------|
| 1º    | Administrador da Rede                                   | Gestor da Rede    |
| 2º    | Gerente                                                 | Gerente           |
| 3º    | Diretor                                                 | Diretor           |
| 4º    | Presidente                                              | Diretor Executivo |

- 2.10 A lista de escalonamento entre as partes deve ser mantida atualizada através de correspondência oficial.

## O Portal de Relacionamento com Cliente (PRC)

- 2.11 Para o exercício das funções inerentes à administração do STFC a CONTRATADA, a Administradora da Rede e os OES farão uso do Portal de Relacionamento com Cliente (PRC).
- 2.12 O PRC é o sistema de processamento das informações utilizadas no relacionamento entre os OES, a Administradora da Rede e a CONTRATADA, que permite aos usuários do STFC executar, dentre outros, os seguintes procedimentos:
- Atendimento às Solicitações de Ativação de Serviços;
  - Atendimento às Solicitações de Alteração de Serviços;
  - Atendimento às Solicitações de Portabilidade de Código de Acesso;
  - Cancelamento de Solicitação;
  - Atendimento às Solicitações de Desativação de Serviços;
  - Registro e acompanhamento de incidentes;
  - Registro e acompanhamento de manutenções planejadas;
  - Consultar as Solicitações, Alterações, Cancelamento, Desativações e Incidentes;
  - Cálculo e medições dos níveis de qualidade acordados (SLA);



- 2.12.1 A CONTRATADA deve atualizar as informações pertinentes aos processos previstos no PRC, utilizadas na prestação dos serviços, tais como posições atualizadas relacionadas a atendimentos técnicos e status quanto à recuperação de falhas aos serviços prestados.
- 2.13 Com a finalidade de automação do relacionamento entre os OES, a Administradora da Rede e a CONTRATADA ficam definidos os seguintes critérios para a gestão do STFC:
- 2.13.1 Os OES deverão utilizar o PRC para as Solicitações, Alterações, Cancelamentos e Desativações de Serviço e os Registros de Incidentes;
- 2.13.2 A CONTRATADA deverá utilizar o PRC como cliente através de uma interface web para verificar as Solicitações, Alterações, Cancelamentos e Desativações de Serviço e os Registros de Incidentes;
- 2.13.3 A Administradora da Rede fará a Administração da prestação do Serviço através do PRC.

#### **Tratamento de falhas no acesso ou na comunicação com o PRC**

- 2.14 A PRODESP é responsável pelos sistemas, equipamentos, aplicativos e interfaces, envolvidos no acesso ao PRC, e os supervisiona 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias da semana, para garantir seu correto funcionamento.
- 2.15 O contato na PRODESP para assuntos referentes ao PRC (esclarecer dúvidas, registrar e acompanhar incidentes, entre outros) será por meio de telefone com discagem gratuita (0800).
- 2.16 A CONTRATADA disponibilizará número de telefone com discagem gratuita (0800) para contato com a sua central de atendimento, conforme consta no capítulo Central de Atendimento da CONTRATADA deste Acordo.
- 2.17 Para a integração (opcional) entre o PRC e os sistemas internos da CONTRATADA, o circuito dedicado ponto a ponto com redundância, os equipamentos, os sistemas e aplicativos são de responsabilidade da CONTRATADA e devem ser gerenciados pela mesma.
- 2.17.1 Na ocorrência de qualquer problema com o circuito dedicado utilizado na comunicação entre o PRC e os sistemas internos da CONTRATADA, esta deve tomar, de imediato, as providências



cabíveis para o seu restabelecimento, visando o cumprimento da disponibilidade mensal.

- 2.17.2 O processo para recuperação de falha na comunicação entre o PRC e os sistemas internos da CONTRATADA será detalhado e documentado quando da integração destes sistemas.
- 2.17.3 Após a recuperação de falha na comunicação entre o PRC e os sistemas internos da CONTRATADA os sistemas devem se sincronizar, de modo que as informações sejam atualizadas.
- 2.17.4 A CONTRATADA deve apresentar nas reuniões periódicas com a Administradora da Rede um relatório de falhas ocorridas na comunicação entre o PRC e os seus sistemas internos.



### III – PROCESSO DE ATENDIMENTO À SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

- 3.1 A Solicitação de Serviço é um processo previsto no PRC que permite aos OES formular, junto à CONTRATADA, suas demandas e à CONTRATADA consultar estas solicitações.

#### Tipos de Solicitações

- 3.2 Através do PRC podem ser emitidas as seguintes Solicitações de Serviço:

3.2.1 **Solicitação de Ativação do Serviço:** A finalidade desse tipo de Solicitação é a contratação do STFC centralizado para uma Unidade.

3.2.2 **Solicitação de Alteração de Configuração do STFC:** Essa Solicitação permite alterar a configuração do STFC centralizado individualmente para cada Unidade ou para todas as Unidades. Está incluída nesta solicitação a alteração no plano de numeração e o bloqueio ou desbloqueio de chamadas a cobrar individualmente para cada Unidade.

3.2.3 **Solicitação de Alteração de Faturamento:** Esse tipo de Solicitação desdobra-se em dois tipos:

3.2.3.1 Sem alteração do assinante: Esse tipo de Solicitação permite alterar os dados cadastrais do OES titular do STFC centralizado, o OES responsável pelo pagamento da fatura, o endereço de envio de fatura e a forma de pagamento;

3.2.3.2 Com alteração do assinante: Esse tipo de Solicitação permite alterar a titularidade do código de acesso que já se encontra portado para o STFC centralizado (alteração do OES assinante), o OES responsável pelo pagamento da fatura, o endereço de envio de fatura e a forma de pagamento e contatos (nome, telefone e e-mail);

3.2.4 **Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais:** Esse tipo de Solicitação permite alterar os dados cadastrais de um ID ou um conjunto de IDs que estão associados a uma Unidade, tais como: OES responsável pelo pagamento da fatura, endereço de envio de fatura, forma de pagamento e contatos (nome, telefone e e-mail).

3.2.5 **Solicitação de Desativação do Serviço:** Esse tipo de Solicitação visa encerrar a prestação do STFC centralizado contratado pela Unidade.







- 3.2.6 **Solicitação de Portabilidade do Código de Acesso:** Esse tipo de Solicitação deve ser utilizado pelo OES assinante do código de acesso de usuário designado na Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC) descentralizada para solicitar a portabilidade para a rede do Serviço Telefônico Fixo Comutado centralizado.

### Trâmites das Solicitações

- 3.3 O atendimento a uma Solicitação pela CONTRATADA deve considerar os seguintes aspectos:
- 3.3.1 A cada Solicitação de Serviço gerada no PRC será enviado um e-mail informando a CONTRATADA sobre o evento, não sendo considerado o mesmo para contabilização do SLA;
  - 3.3.2 O atendimento à Solicitação poderá percorrer um subconjunto ou a totalidade dos status padronizados que determina o fluxo do atendimento da mesma, descrita em cada tipo de Solicitação;
  - 3.3.3 A cada alteração do fluxo reflete na alteração de status, devendo a CONTRATADA atualizar o PRC;
  - 3.3.4 Quando da finalização do atendimento a uma Solicitação, o OES deve dar o aceite após a análise e aprovação dos resultados dos testes realizados em conjunto com a CONTRATADA, e atualizar o PRC com o aceite.
    - 3.3.4.1 O procedimento de aceite não se aplica às solicitações de desativação do Serviço, de alteração de titularidade e de alteração de dados cadastrais do STFC.
    - 3.3.4.2 Caso o aceite seja recusado pelo OES, o mesmo deve justificar esta recusa no PRC e devolver a Solicitação para a CONTRATADA;
    - 3.3.4.3 Neste caso se a CONTRATADA concordar com as alegações, deve efetuar as correções necessárias, proceder a novos testes e republicá-los para uma nova aceitação, caso contrário deve interagir com o OES no sentido de que se efetive o aceite.
- 3.4 Os principais procedimentos padronizados para o processo de Solicitações são:



Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.



| PROCEDIMENTO   | EXECUTOR                                 | AÇÃO                                                                                                                                                                                     |
|----------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SOLICITAÇÃO    | OES                                      | Registro no PRC das informações correspondentes ao tipo de Solicitação desejada.                                                                                                         |
| ACOMPANHAMENTO | OES e Administradora da Rede             | Consulta às informações sobre o <i>status</i> em que a Solicitação se encontra antes do encaminhamento para a CONTRATADA, durante a tramitação da mesma.                                 |
| VALIDAÇÃO      | Administradora da Rede                   | Análise da Solicitação e validação das informações técnicas.                                                                                                                             |
| EMIÇÃO         | OES                                      | Emissão da Solicitação.                                                                                                                                                                  |
| ENCAMINHAMENTO | PRC                                      | Envio de e-mail para o grupo responsável por esta solicitação OES, Administradora da Rede e a CONTRATADA.                                                                                |
| PROTOCOLO      | CONTRATADA                               | Confirmação do recebimento da Solicitação emitida pelo PRC, onde é registrado o número da Solicitação.                                                                                   |
| ATENDIMENTO    | CONTRATADA                               | Geração de informações sobre o <i>status</i> da Solicitação (estágio em que o atendimento se encontra). Registro no PRC por evento, com retardo máximo de 5 minutos em relação ao mesmo. |
| ACOMPANHAMENTO | OES, Administradora da Rede e CONTRATADA | Consulta às informações sobre o <i>status</i> da Solicitação registradas no PRC, durante o seu atendimento.                                                                              |
| EXECUÇÃO       | CONTRATADA                               | Registro da execução da Solicitação (término do atendimento) no PRC.                                                                                                                     |
| ACEITE         | OES                                      | Aceite quanto ao atendimento à Solicitação no PRC.                                                                                                                                       |
| ENVIO          | PRC                                      | Registro do aceite (quando aplicável) no PRC                                                                                                                                             |

### Emissão da Solicitação de Ativação do Serviço

3.5 A Solicitação de Ativação do Serviço é o instrumento utilizado pelo OES para a contratação da prestação do STFC centralizado junto à CONTRATADA;



- 3.6 As informações relativas à contratação do STFC centralizado para a Unidade são definidas através da Solicitação e devem ser consideradas pela CONTRATADA para o dimensionamento do número de instâncias entre o STFC e o SCV2.
- 3.7 Para toda Solicitação de Ativação do Serviço será atribuído pelo PRC, um número sequencial único de identificação, denominado ID.
- 3.8 O ID é mantido como identificador do serviço ativado e deve ser utilizado como referência deste serviço no relacionamento entre CONTRATADA e OES contratante, para atendimento, dentre outros, aos seguintes procedimentos:
- Acompanhamento do status do ID e de futuras Solicitações para o mesmo;
  - Obtenção de informações referentes a faturamento, monitoramento e desempenho do ID;
  - Abertura de registro de incidente para o ID;
  - Solicitação de emissão de relatórios específicos para o ID.
- 3.9 O ID é composto por um número sequencial de, no mínimo, 5 (cinco) dígitos numéricos para identificação do Código de Acesso de Usuário do STFC centralizado.
- 3.10 O número do ID deve ser mantido, mesmo com a desativação do serviço, para fins de registro histórico das suas movimentações.
- 3.11 As informações mínimas que devem constar neste tipo de Solicitação são descritas a seguir:
- 3.11.1 Dados do Solicitante
- Órgão signatário;
  - Nome do solicitante;
  - E-mail do solicitante.
- 3.11.2 Administrativas
- ID do STFC centralizado (gerado pelo PRC);
  - ID da Intragov;
  - Nome do órgão referente à Ativação;
  - Nomes dos contatos no local (informar até duas pessoas);
  - Telefones de contato no local (informar um telefone por contato);
  - E-mail do contato (informar um e-mail por contato);
  - Informação se há necessidade de GMUD.



### 3.11.3 Faturamento

- CNPJ do órgão pagador;
- Nome do órgão pagador para impressão da fatura;
- Código identificador do órgão pagador;
- Inscrição Estadual;
- Endereço de entrega de fatura (logradouro, número, complemento, bairro, cidade e CEP);
- Forma de pagamento (depósito em conta corrente ou boleto bancário);
- Agrupamento de fatura por CNPJ (apontamento de mais de um ID na mesma fatura);

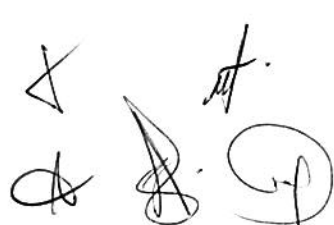
### 3.11.4 Técnicas

- Quantidade de terminais telefônicos na Unidade (legado ou telefonia em nuvem);
- Número de troncos e chaves (DDD + prefixo + MCDU);
- Faixa de numeração (Range);
- Numeração reserva (se houver).

## Atendimento a Solicitação de Ativação do Serviço

3.12 Durante a fase de atendimento a este tipo de Solicitação, estão previstos os seguintes status no PRC:

- Aguardando validação pela Administradora da Rede;
- Solicitação devolvida pela Administradora da Rede para correção;
- Aguardando emissão pelo OES;
- Aguardando análise da Prestadora;
- Solicitação devolvida pela Prestadora para correção;
- Solicitação devolvida a pedido do OES para correção;
- Aguardando aprovisionamento pela Prestadora;
- Em execução pela Prestadora;
- Pendência do cliente;
- Pendência da contratada prestadora do SCV2;
- Solicitação devolvida pela Prestadora para revisão;
- Solicitação devolvida a pedido do OES para revisão;
- Aguardando configuração pela Prestadora;
- Aguardando realização dos testes de Ativação;
- Aguardando aceite pelo OES;
- Solicitação finalizada com sucesso;
- Solicitação cancelada.



- 3.13 A contagem do prazo contratual de atendimento à Solicitação, para fins de apuração do SLA, inicia-se com a emissão da solicitação pelo OES no PRC, quando este assume o status de "Aguardando análise da Prestadora".
- 3.14 No instante em que o PRC assume o status "Aguardando análise da Prestadora" a CONTRATADA recebe um e-mail informando sobre este evento.
- 3.15 A CONTRATADA pode devolver uma Solicitação dentro do prazo de 5 (cinco) dias corridos a contar da sua emissão para eventuais correções, devendo registrar o motivo desta devolução no PRC.
- 3.15.1 A Solicitação deve retornar ao OES solicitante com a justificativa da CONTRATADA para análise;
- 3.15.2 Neste caso, o PRC altera o status da Solicitação para "Solicitação devolvida pela Prestadora para correção";
- 3.15.3 Após a análise, o OES poderá decidir pela manutenção ou correção da solicitação, reiniciando o prazo de atendimento. Neste caso a Solicitação retornará ao status imediatamente anterior à sua devolução pela CONTRATADA;
- 3.15.4 O OES poderá ainda optar pelo cancelamento da Solicitação;
- 3.15.5 Todas as tratativas que implicam a suspensão do prazo de atendimento à Solicitação devem ser documentadas no campo "Histórico" da Solicitação no PRC.
- 3.16 Caso o OES, após a emissão de uma Solicitação junto à CONTRATADA, necessite corrigir alguma informação na mesma, deve solicitar, via PRC, a devolução da solicitação para correção. Esta devolução somente ocorrerá se a Solicitação estiver com status anterior ao de "Aguardando aprovisionamento pela Prestadora". Neste caso, esta Solicitação assumirá o status de "Solicitação devolvida a pedido do OES para correção".
- 3.17 Caso o OES necessite alterar informações técnicas do serviço (configurações para Instalação do STFC, desde que não haja alteração de serviço) quando a Solicitação já estiver de posse da CONTRATADA, deve solicitar, via PRC, a devolução da solicitação para revisão. Esta devolução somente ocorrerá se a Solicitação estiver com status anterior ao de "Aguardando realização dos testes de Instalação". Neste caso, esta Solicitação assumirá o status de Solicitação devolvida a pedido do OES para revisão.
- 3.17.1 Os campos que podem ser alterados pelo OES são os referentes a configurações lógicas.



### Encerramento da Solicitação de Ativação do Serviço

- 3.18 O encerramento de uma Solicitação de Ativação do Serviço ocorre sob as condições descritas a seguir:
- 3.18.1 Concluído o atendimento à Solicitação, a CONTRATADA deve realizar testes que demonstrem o atendimento à Solicitação. Neste caso, a CONTRATADA informa no PRC, que altera o status da Solicitação;
- 3.18.2 Os resultados dos testes devem ser enviados ao PRC, pela CONTRATADA. Neste caso, o PRC assume o status de "Aguardando aceite pelo OES" e publica estes resultados no Formulário da Solicitação;
- 3.18.3 Dentre as informações que devem constar dos testes que comprovarão o atendimento ao serviço solicitado, estão: *trace* das chamadas, ocupação de instâncias SIP, tráfegos das chamadas executadas, registros das chamadas através de *Call Detail Record* (CDR) e valor obtido para a qualidade de Voz e o codec utilizado;
- 3.19 Junto com o Relatório de Testes, a CONTRATADA deve enviar ao PRC, no mínimo, as seguintes informações:
- Faixa de numeração (Range);
  - Plano de Numeração configurado.
- 3.20 O aceite referente à conclusão de uma Solicitação é efetuado pelo OES no PRC, após a análise dos testes apresentados pela CONTRATADA e a realização de seus próprios testes.
- 3.21 Após a publicação dos testes pela CONTRATADA no PRC, o OES terá um prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos para registrar o aceite do serviço.
- 3.22 A data de publicação do último teste feito pela CONTRATADA no PRC deve ser considerada como a data de início de faturamento referente ao serviço prestado.
- 3.23 O Termo de Aceite deve ser gerado pelo PRC e ficará disponível para consulta no sistema. O modelo do Termo de Aceite encontra-se no ANEXO I deste Acordo Operacional.
- 3.24 Ao término do prazo de 10 (dez) dias corridos, caso o OES não tenha se manifestado quanto ao aceite, o PRC mantém o status "Aguardando aceite pelo OES" e o pagamento pelo SERVIÇO passa a ser devido nos termos da





cláusula X – ACEITE do contrato. Até que o OES registre o aceite, não será permitida a abertura de solicitação de alteração ou de incidente relativa ao serviço.

3.25 Caso o serviço não seja aceito, o OES deve informar, via PRC, os motivos da recusa para análise da CONTRATADA, dentro do prazo de 10 (dez) dias corridos.

3.25.1 Na hipótese da CONTRATADA acatar os motivos alegados, deve tomar as devidas providências para sanar as falhas, realizar novos testes e publicá-los no PRC, a partir do qual o OES tem o prazo de 10 (dez) dias corridos para aceite;

3.25.2 Na hipótese da CONTRATADA não acatar os motivos alegados, deve interagir com o OES no sentido de que se efetive o aceite via PRC, prevalecendo a data de publicação do último relatório de teste para fins de início de faturamento.

3.26 A contagem do prazo contratual de atendimento à Solicitação, para fins de apuração do SLA, conclui-se na data do envio dos resultados dos testes de ativação do tronco/rota STFC, desde que tenha sido dado o aceite pelo OES.

### **Cancelamento de Solicitação de Ativação do Serviço**

3.27 O cancelamento de uma Solicitação de Ativação do Serviço é feito somente pelo OES e ocorre sob as condições descritas a seguir:

3.27.1 Por mera deliberação do OES.

3.27.1.1 O cancelamento nessa condição é válido até o status "Aguardando aprovisionamento pela Prestadora", inclusive, do processo de atendimento à Solicitação. Nesse caso não haverá qualquer cobrança por parte da CONTRATADA;

3.27.1.2 Após este status ("Aguardando aprovisionamento pela Prestadora"), o OES solicitante deve aguardar a conclusão do atendimento à sua Solicitação, dar o aceite e solicitar a desativação do serviço. Para isso, o solicitante deve emitir uma "Solicitação de Desativação do Serviço". Neste caso haverá a cobrança da ativação do Serviço por parte da CONTRATADA.

3.28 Depois de cancelada a Solicitação, não há possibilidade de restabelecimento da mesma.



Handwritten signatures and initials.

### **Emissão da Solicitação de Alteração de Configuração do STFC**

3.29 Esta solicitação permite alterar a configuração do plano de numeração e o bloqueio ou desbloqueio de chamadas a cobrar individualmente para cada Unidade.

3.29.1 Quando for emitida uma solicitação no âmbito da prestação do SCV2 que implique na alteração da quantidade de troncos no elemento de acesso, será gerada uma notificação no PRC para que a CONTRATADA avalie a necessidade de redimensionar o entroncamento SIP do STFC centralizado. Adicionalmente, o PRC enviará um e-mail para a CONTRATADA informando da notificação.

3.30 A Solicitação de Alteração de Configuração do STFC centralizado, desde o seu preenchimento até sua conclusão, pode assumir os seguintes status:

- Aguardando validação pela Administradora da Rede;
- Solicitação devolvida pela Administradora para correção;
- Aguardando aprovação pelo OES;
- Aguardando análise da Prestadora;
- Solicitação devolvida pela Prestadora para correção;
- Solicitação devolvida pela Prestadora para revisão;
- Pendência cliente;
- Pendência de terceiros;
- Aguardando configuração pela Prestadora;
- Aguardando realização dos testes da Alteração;
- Aguardando aceite pelo OES;
- Solicitação finalizada com sucesso;
- Solicitação cancelada.

3.31 No instante em que o PRC disponibiliza a Solicitação para a CONTRATADA, esta assume o status de "Aguardando análise da Prestadora".

3.32 As informações mínimas que devem constar deste tipo de Solicitação são:

#### **3.32.1 Dados do Solicitante**

- Órgão signatário;
- Nome do solicitante;
- E-mail do solicitante.

#### **3.32.2 Administrativas**

- ID do STFC centralizado (gerado pelo PRC).



### 3.32.3 Faturamento

### 3.32.4 Técnicas

- Faixa de numeração (Range);
- Plano de Numeração configurado.

3.33 Após a análise técnica, a Administradora da Rede encaminha a Solicitação de Alteração de Configuração para o OES, para que seja emitido o pedido à CONTRATADA.

3.34 Caso o OES, a Administradora da Rede ou a CONTRATADA perceba alguma anomalia na Solicitação, deve registrar o fato no PRC e retornar a Solicitação para correção.

### **Atendimento à Solicitação de Alteração de Configuração**

3.35 A contagem do prazo contratual de atendimento à Solicitação, para fins de apuração do SLA, inicia-se com a emissão da solicitação pelo OES no PRC.

3.36 Nesta fase a Solicitação assume o status de "Aguardando análise da Prestadora".

3.37 A CONTRATADA deve atualizar no PRC o status em que a Solicitação se encontra. Durante a fase de atendimento a esta Solicitação, a mesma pode assumir os seguintes status:

- Aguardando análise da Prestadora;
- Solicitação devolvida pela Prestadora para correção;
- Em execução pela Prestadora;
- Pendência cliente;
- Aguardando configuração;
- Aguardando realização dos testes;
- Aguardando aceite pelo OES.

3.38 Nesta fase, a CONTRATADA deve providenciar o documento da GMUD que vai nortear a execução da alteração, para os casos em que o OES informou a necessidade deste documento.

3.38.1 O modelo da GMUD se encontra no ANEXO II deste Acordo Operacional.

3.39 A CONTRATADA deve enviar o documento da GMUD para aprovação pelo OES e depois devolver a Solicitação para o status de "Pendência cliente".





- 3.40 O período entre a entrega do documento pela CONTRATADA e a autorização por parte do OES não é computado no prazo do atendimento à Solicitação.
- 3.41 O OES tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para aprovar a execução da GMUD, a partir de seu recebimento.
- 3.42 Caso a Solicitação permaneça no status "Pendência Cliente" por um período superior a 30 (trinta) dias, a Solicitação é automaticamente cancelada pelo PRC.
- 3.43 Após a aprovação da GMUD pelo OES, a Solicitação assume o status de "Aguardando configuração".
- 3.44 Todas as tratativas que implicam suspensão do prazo de atendimento devem ser documentadas no campo "Histórico da Solicitação" do PRC.
- 3.45 Caso o OES necessite alterar informações técnicas da Solicitação e se já estiver de posse da CONTRATADA, deve entrar em contato com a CONTRATADA e solicitar que ela devolva a Solicitação para revisão. Esta devolução somente ocorre se a Solicitação estiver com status anterior ao de "Aguardando configuração". Neste caso, esta Solicitação assume o status de "Solicitação devolvida pela Prestadora para revisão".

#### **Encerramento da Solicitação de Alteração de Configuração**

- 3.46 Concluído o atendimento à Solicitação, a CONTRATADA deve disponibilizar o relatório da configuração no PRC para comprovar o atendimento à Solicitação.
- 3.47 Dentre as informações que devem constar dos testes que comprovam o atendimento ao serviço solicitado, estão: *traces* de chamadas, ocupação de instâncias SIP, tráfegos das chamadas executadas, Registros das chamadas através de *Call Detail Record* (CDR) e qualidade de Voz;
- 3.48 O aceite referente à conclusão de uma Solicitação é efetuado pelo OES no PRC, após a análise dos resultados dos testes apresentados e a realização de seus próprios testes;
- 3.49 Após a publicação dos testes pela CONTRATADA no PRC, o OES terá um prazo máximo de 10 (dez) dias corridos para registrar o aceite do serviço.
- 3.50 A data de publicação do último teste feito pela CONTRATADA no PRC deve ser considerada como a data de início de faturamento referente ao serviço prestado.



Handwritten signatures and initials in the bottom right corner.

- 3.51 O Termo de Aceite deve ser emitido pelo PRC e enviado para a CONTRATADA. O modelo do Termo de Aceite encontra-se no ANEXO I deste Acordo Operacional.
- 3.52 Ao término do prazo de 10 (dez) dias corridos, caso o OES não tenha se manifestado quanto ao aceite, o PRC altera o status da Solicitação para "Solicitação finalizada com sucesso", sendo considerado o início de faturamento do serviço, a data da publicação do último relatório de teste no PRC.
- 3.53 Caso o serviço não seja aceito, o OES deve informar, via PRC, os motivos da recusa para análise da CONTRATADA, dentro do prazo de 10 (dez) dias corridos, sendo que a Solicitação assume o status de "Aceite recusado".
- 3.53.1 Na hipótese da CONTRATADA acatar os motivos alegados, deve tomar as devidas providências para sanar as falhas, realizar novos testes e publicá-los no PRC, a partir do qual o OES tem prazo de 10 (dez) dias corridos para aceite;
- 3.53.2 Na hipótese da CONTRATADA não acatar os motivos alegados, deve interagir com o OES no sentido de que se efetive o aceite via PRC.
- 3.54 A contagem do prazo contratual de atendimento à Solicitação, para fins de apuração do SLA, conclui-se na data do envio dos resultados dos testes de Alteração de Configuração, desde que tenha sido dado o aceite pelo OES.

#### **Cancelamento da Solicitação de Alteração de Configuração**

- 3.55 O cancelamento de uma Solicitação de Alteração de Configuração do STFC é feito somente pelo OES e ocorre sob a seguinte condição:
- 3.55.1 O cancelamento é válido até o status "Aguardando configuração pela Prestadora", inclusive, do processo de atendimento à Solicitação. Nesse caso não há qualquer cobrança por parte da CONTRATADA.
- 3.56 Depois de cancelada esta Solicitação, não há possibilidade de restabelecimento da mesma.

#### **Emissão da Solicitação de Alteração de Titularidade**

- 3.57 A Solicitação de Alteração de Titularidade é o instrumento utilizado para a troca da responsabilidade entre o OES titular do STFC centralizado e o OES que tem o interesse em assumir essa titularidade ou entre o OES assinante do código de acesso portado e o OES que tem o interesse em assumir essa



Handwritten signatures and initials.

assinatura, em ambos os casos, respectivamente, denominados OES cedente e OES cessionário.

3.58 A Solicitação de Alteração de Titularidade do ID, desde o seu preenchimento até a sua finalização, pode assumir os seguintes status:

- Solicitação devolvida pelo OES cedente para correção;
- Aguardando aprovação pelo OES cedente;
- Aguardando análise pelo OES cessionário;
- Solicitação devolvida pelo OES cessionário para correção;
- Aguardando aprovação pelo OES cessionário;
- Aguardando análise da Prestadora;
- Solicitação devolvida pela Prestadora para correção;
- Em execução pela Prestadora;
- Solicitação finalizada com sucesso.

3.59 As informações mínimas que devem constar deste tipo de Solicitação são:

3.59.1 OES Cedente;

3.59.2 OES Cessionário;

3.59.3 Administrativas:

- ID do STFC centralizado (gerado pelo PRC);

3.59.4 Faturamento (dados fornecidos pelo OES Cessionário)

- CNPJ do Órgão pagador;
- Nome do Órgão pagador para impressão da fatura;
- Código identificador do Órgão pagador;
- Inscrição Estadual;
- Endereço de entrega de fatura (logradouro, número, complemento, bairro, cidade e CEP);
- Forma de pagamento (depósito em conta corrente ou boleto bancário);
- Agrupamento de fatura por CNPJ (apontamento de mais de um ID na mesma fatura).

3.60 Após a confirmação das informações inseridas pelo solicitante, a Solicitação de Alteração de Titularidade é enviada para o responsável do OES cedente. A Solicitação deve ser apresentada no PRC com o status de "Aguardando aprovação pelo OES cedente".



- 3.61 Caso o responsável do OES cedente perceba alguma anomalia na Solicitação, deve registrar o fato no PRC e retornar a Solicitação para a análise do solicitante.
- 3.62 Caso esteja corretamente preenchida, a Solicitação deve ser aprovada pelo responsável do OES cedente e encaminhada pelo PRC para o OES cessionário, que deve preencher as informações listadas no item 3.59.4. A Solicitação é então apresentada no PRC com o status de "Aguardando análise pelo OES cessionário".
- 3.63 Após o preenchimento das informações pelo OES cessionário, a Solicitação deve ser encaminhada para aprovação pelo responsável do OES cessionário. A Solicitação é então apresentada no PRC com o status de "Aguardando aprovação pelo OES cessionário".
- 3.64 Caso o OES cessionário não concorde com a troca de titularidade pelo ID, deve recusar a Solicitação e registrar o motivo da mesma no PRC. Neste caso a Solicitação retorna ao OES cedente para sua correção ou cancelamento. A Solicitação deve ser apresentada no PRC com o status de "Solicitação devolvida pelo OES cessionário para correção".
- 3.65 Caso o OES cessionário concorde com a troca de responsabilidade pelo ID, o pedido é emitido à CONTRATADA. A Solicitação é apresentada no PRC com o status de "Aguardando análise da Prestadora".

#### **Atendimento à Solicitação de Alteração de Titularidade**

- 3.66 Com a emissão da solicitação pelo OES no PRC, a Solicitação assume o status de "Aguardando análise da Prestadora".
- 3.67 Durante a fase de atendimento, a Solicitação pode assumir os seguintes status:
- Aguardando análise da Prestadora;
  - Solicitação devolvida pela Prestadora para correção;
  - Em execução pela Prestadora.
- 3.68 Caso o OES responsável pela emissão do pedido à CONTRATADA necessite corrigir alguma informação na Solicitação, deve entrar em contato com a CONTRATADA e solicitar que ela devolva a Solicitação para correção. Esta devolução somente ocorrerá se a Solicitação estiver com um status igual ou anterior ao de "Em execução pela Prestadora". Neste caso esta Solicitação assume o status de "Solicitação devolvida pela Prestadora para correção".



Handwritten signatures and initials.

### **Encerramento da Solicitação de Alteração de Titularidade**

3.69 A CONTRATADA informa ao PRC, em até 10 (dez) dias, que a Solicitação se encontra finalizada, com o que o PRC altera o status da Solicitação para "Solicitação finalizada com sucesso".

3.69.1 Decorrido o prazo sem que a CONTRATADA tenha informado esta finalização, o PRC altera o status da Solicitação para "Solicitação finalizada com sucesso".

3.70 O OES cedente se responsabiliza pela remuneração do serviço prestado para a Unidade até a data em que se efetivar a alteração de titularidade ou prazo de 10 (dez) dias corridos da data de confirmação de recebimento da Solicitação de Alteração de Titularidade pela CONTRATADA, o que ocorrer primeiro, após o que a remuneração passa a ser de responsabilidade do órgão cessionário.

3.71 Não há remuneração referente à "Solicitação de Alteração de Titularidade".

### **Cancelamento da Solicitação de Alteração de Titularidade**

3.72 O cancelamento de uma Solicitação de Alteração de Titularidade do ID é feito somente pelo OES solicitante e ocorre por sua mera deliberação.

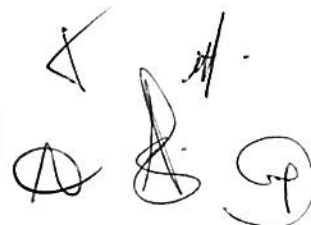
3.72.1 O cancelamento, nessa condição, é válido até que a Solicitação assuma o status de "Em execução pela Prestadora", inclusive.

### **Emissão da Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais**

3.73 A Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais é o instrumento utilizado para a atualização de informações do ID, restringindo-se a dados administrativos (não prevê modificações quanto à prestação, titularidade ou assinatura do serviço contratado).

3.74 A Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais do ID, desde o seu preenchimento até a sua finalização, pode assumir os seguintes status:

- Aguardando validação pela Administradora da Rede;
- Solicitação devolvida pela Administradora da Rede para correção;
- Aguardando aprovação pelo OES;
- Solicitação devolvida pelo OES para correção;
- Aguardando análise da Prestadora;
- Solicitação devolvida pela Prestadora para correção;
- Aguardando execução pela Prestadora;





- Solicitação finalizada com sucesso;
- Solicitação cancelada.

3.75 As informações mínimas que devem constar neste tipo de Solicitação são:

3.75.1 Dados do Solicitante

- Órgão signatário;
- Nome do solicitante;
- E-mail do solicitante.

3.75.2 Administrativas

- ID do STFC centralizado (gerado pelo PRC);
- Nome da Entidade de Instalação;
- Nomes dos contatos no local;
- Telefones de contato no local;
- E-mail do contato.

3.75.3 Faturamento

- CNPJ do órgão pagador;
- Nome do órgão pagador para impressão da fatura;
- Código identificador do órgão pagador;
- Inscrição Estadual;
- Endereço de entrega de fatura (logradouro, número, complemento, bairro, cidade e CEP);
- Forma de pagamento (depósito em conta corrente ou boleto bancário);
- Agrupamento de fatura por CNPJ (apontamento de mais de um ID na mesma fatura).

3.76 Após a confirmação das informações inseridas pelo solicitante do OES, a Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais é enviada para a Administradora da Rede para validação, recebendo o status de "Aguardando validação pela Administradora da Rede".

3.77 Caso a Administradora da Rede perceba alguma inconsistência na Solicitação deve registrar o fato no PRC e retornar a Solicitação para as correções ou cancelamento por parte do solicitante. Caso não sejam constatadas inconsistências na Solicitação, a mesma é enviada ao responsável do OES para aprovação e seu status é alterado para "Aguardando aprovação pelo OES".



- 3.78 Caso o responsável do OES não concorde com a Solicitação deve registrar o fato no PRC e retornar a Solicitação para o solicitante, permitindo que ele a corrija ou a cancele. Caso o responsável do OES concorde, a mesma é emitida e o status passa para "Aguardando análise da Prestadora".

#### **Atendimento à Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais**

- 3.79 Com a emissão da solicitação pelo OES no PRC, a Solicitação assume o status de "Aguardando análise da Prestadora".
- 3.80 Durante a fase de atendimento, a Solicitação pode assumir os seguintes status:
- Aguardando análise da Prestadora;
  - Solicitação devolvida pela Prestadora para correção;
  - Aguardando execução pela Prestadora.
- 3.81 Caso o OES responsável pela emissão da Solicitação à CONTRATADA necessite corrigir alguma informação deve entrar em contato com a CONTRATADA e solicitar que ela devolva a Solicitação para correção. Esta devolução somente ocorrerá se a Solicitação estiver com um status igual ou anterior ao de "Aguardando execução pela Prestadora". Neste caso esta Solicitação assumirá o status de "Solicitação devolvida pela Prestadora para correção".

#### **Encerramento da Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais**

- 3.82 A CONTRATADA informa ao PRC, no prazo de 10 (dez) dias, que a Solicitação se encontra finalizada, com o que o PRC altera o status Solicitação para "Solicitação finalizada com sucesso".
- 3.82.1 Decorrido o prazo sem que a CONTRATADA tenha informado esta finalização, o PRC altera o status da Solicitação para "Solicitação finalizada com sucesso".
- 3.83 Não há remuneração referente à "Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais".

#### **Cancelamento da Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais**

- 3.84 O cancelamento de uma Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais é feito somente pelo OES solicitante e ocorre por mera deliberação do mesmo.





- 3.84.1 O cancelamento, nessa condição, é válido até que a Solicitação assuma o status de "Aguardando execução pela Prestadora", inclusive.

### **Emissão da Solicitação de Desativação do Serviço**

- 3.85 A Solicitação de Desativação do Serviço é o instrumento utilizado por um OES para encerrar a prestação do serviço contratado para um ID.
- 3.86 A Solicitação de Desativação do Serviço, desde o seu preenchimento até a sua conclusão, pode assumir os seguintes status:
- Aguardando emissão pelo OES;
  - Aguardando análise da Prestadora;
  - Solicitação devolvida pela Prestadora para correção;
  - Em execução pela Prestadora;
  - Solicitação finalizada com sucesso.
- 3.87 Constam desta Solicitação, no mínimo, as seguintes informações referentes ao OES e especificação do serviço contratado:

#### **3.87.1 Dados do Solicitante**

- Órgão signatário;
- Nome do solicitante;
- E-mail do solicitante.

#### **3.87.2 Administrativas**

- ID do STFC centralizado (gerado pelo PRC);
- Nome da Entidade de Instalação (órgão onde deverá ser desativado o serviço);

#### **3.87.3 Faturamento**

### **Encerramento da Solicitação de Desativação do Serviço**

- 3.88 A CONTRATADA informa ao PRC, em até 10 (dez) dias, que a Solicitação se encontra finalizada, com o que o PRC altera o status da Solicitação para "Solicitação finalizada com sucesso".

- 3.88.1 Decorrido o prazo sem que a CONTRATADA tenha informado esta finalização, o PRC altera o status da Solicitação para "Solicitação finalizada com sucesso".



Handwritten signatures and initials.

- 3.89 A remuneração do serviço prestado para a Unidade é devida até a data do término da prestação ou prazo de 10 (dez) dias corridos da data de confirmação de recebimento da Solicitação de Desativação do Serviço pela CONTRATADA, o que ocorrer primeiro.
- 3.90 Executada a desativação do serviço por atendimento à Solicitação, não há possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço, a não ser através da emissão de uma nova Solicitação de Ativação do Serviço.
- 3.91 Não há remuneração referente à Solicitação de Desativação do Serviço.

### **Atualização de Informações**

- 3.92 A qualquer momento as informações do PRC vinculadas a um ID podem ser retificadas, devendo as mesmas ser repassadas para a CONTRATADA através do PRC.
- 3.93 As informações que podem ser retificadas são:
- Nome de um órgão (signatário ou não);
  - Informações do órgão de pagador como Nome, CNPJ, inscrição estadual e Código identificador;
- 3.94 Algumas informações não podem ser atualizadas de forma automática, dependendo do uso de Solicitação específica. Essas informações são as seguintes:
- Endereço de entrega de fatura (logradouro, número, complemento, bairro, cidade e CEP);
  - Forma de pagamento (depósito em conta corrente ou boleto bancário);
  - Agrupamento de fatura por CNPJ (apontamento de mais de um ID na mesma fatura);



#### IV – PROCESSO DE PORTABILIDADE

- 4.1 O Processo de Portabilidade tem por objetivo estabelecer as condições para o atendimento à Solicitação de Portabilidade de Código de Acesso, prevista no PRC, a qual permite aos OES solicitar, junto à CONTRATADA, a portabilidade do código de acesso de usuário que lhes tenha sido designado na Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC) descentralizada para a rede do Serviço Telefônico Fixo Comutado centralizado, objeto do contrato PRO.00.7064.
- 4.1.1 O Código de Acesso do STFC centralizado, designado pela CONTRATADA na qualidade de Prestadora de Origem, não será objeto de portabilidade para a RTPC descentralizada.
- 4.2 O Processo de Portabilidade deve ser observado pelos OES, pela Administradora da Rede e pela CONTRATADA, atendendo ao disposto no Regulamento Geral de Portabilidade – RGP vigente (Resolução nº 460, de 19 de março de 2007), aprovado pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, ou outro que venha a modificá-lo ou substituí-lo.
- 4.3 O Código de Acesso de Usuário, comumente conhecido como número de telefone, possui formato padronizado, composto no STFC por 8 (oito) caracteres numéricos e representado por séries de formato [N8+ N7N6N5 +N4N3N2N1].

#### Emissão da Solicitação de Portabilidade de Código de Acesso

- 4.4 A Solicitação de Portabilidade de Código de Acesso é o instrumento que deve ser utilizado pelo OES assinante do código de acesso de usuário designado na Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC) descentralizada para solicitar a portabilidade para a rede do Serviço Telefônico Fixo Comutado centralizado.
- 4.4.1 No âmbito do contrato PRO.00.7064, a portabilidade não poderá ser solicitada pelo OES por meio de outro canal de atendimento com a CONTRATADA, que não seja o PRC.
- 4.4.2 A solicitação prevista no PRC não poderá ser utilizada para o pedido de portabilidade no sentido inverso, ou seja, do STFC centralizado para a Rede Telefônica Pública Comutada (RTPC) descentralizada, devendo, neste caso, o OES interessado procurar diretamente a prestadora receptora para onde será portado o código de acesso.
- 4.4.2.1 O OES deverá, contudo, informar a Administradora da Rede e a CONTRATADA tão logo seja concluída a portabilidade para a rede descentralizada, por meio de opção disponível no PRC.



Handwritten signatures and initials.

- 4.5 Para toda Solicitação de Portabilidade de Código de Acesso emitida pelo PRC será atribuído um número sequencial único de protocolo, devendo a CONTRATADA, após receber a solicitação, associar ao respectivo Bilhete de Portabilidade que for gerado pela entidade administradora da portabilidade numérica.
- 4.6 O bilhete de portabilidade deve ser utilizado pelo OES para acompanhamento da solicitação e eventual cancelamento da mesma junto à CONTRATADA.
- 4.6.1 O número do bilhete deve ser mantido, mesmo com a solicitação de cancelamento da portabilidade, para fins de registro histórico das suas movimentações.
- 4.7 Na solicitação de Portabilidade, o OES deve informar à CONTRATADA os seguintes dados:
- 4.7.1 ID do STFC centralizado;
- 4.7.2 Nome do OES;
- 4.7.3 Nome completo do responsável;
- 4.7.4 CNPJ;
- 4.7.5 Endereço completo;
- 4.7.6 Código de acesso a ser portado;
- 4.7.7 Nome da Prestadora Doadora.

#### **Atendimento à Solicitação de Portabilidade de Código de Acesso**

- 4.8 Durante a fase de atendimento a este tipo de Solicitação, estão previstos os seguintes status no PRC:
- Aguardando validação pela Administradora da Rede;
  - Solicitação devolvida pela Administradora da Rede para correção;
  - Aguardando emissão pelo OES;
  - Aguardando análise da Prestadora Receptora;
  - Solicitação recusada pela Prestadora Receptora;
  - Solicitação recusada pela Prestadora Receptora para correção;
  - Em execução pela Prestadora Receptora;
  - Aguardando aceite pelo OES;
  - Solicitação finalizada com sucesso;

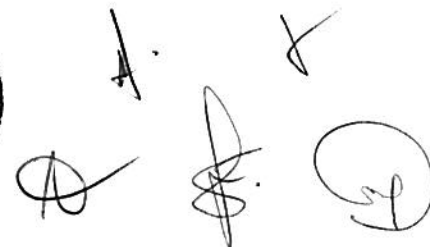


- Solicitação cancelada.

- 4.9 A contagem dos prazos máximos relacionados à portabilidade inicia-se com a emissão da solicitação pelo OES no PRC, quando este assume o status de "Aguardando análise da Prestadora Receptora".
- 4.10 No instante em que o PRC disponibiliza a Solicitação para a CONTRATADA, esta assume o status de "Aguardando análise da Prestadora Receptora".
- 4.11 A CONTRATADA pode recusar uma Solicitação dentro do prazo de 01 (um) dia útil a contar da sua emissão, devendo registrar o motivo desta recusa no PRC.
- 4.11.1 A Solicitação deve retornar ao OES solicitante com a justificativa da CONTRATADA para análise e decisão pela manutenção, correção ou pelo cancelamento da Solicitação, sendo que para os dois primeiros casos o prazo de atendimento será reiniciado;
- 4.11.2 Neste caso a CONTRATADA informa via PRC, que altera o status da Solicitação para "Solicitação recusada pela Prestadora Receptora para correção";
- 4.12 A duração do Processo de Portabilidade é de 03 (três) dias úteis, contados a partir da emissão da Solicitação.

### **Encerramento da Solicitação de Portabilidade de Código de Acesso**

- 4.13 Concluído o atendimento à Solicitação, a CONTRATADA deve informar no PRC, que altera o status da Solicitação para "Aguardando aceite pelo OES";
- 4.14 O aceite referente à conclusão de uma Solicitação é efetuado pelo OES no PRC, no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos.
- 4.15 O Termo de Aceite deve ser emitido gerado pelo PRC e ficará disponível para consulta no sistema e enviado para a CONTRATADA.
- 4.16 Caso o serviço não seja aceito, o OES deve informar, via PRC, os motivos da recusa para análise da CONTRATADA, dentro do prazo de 03 (três) dias úteis.
- 4.16.1 Na hipótese da CONTRATADA acatar os motivos alegados, deve tomar as devidas providências para sanar as falhas e alterar novamente o status da Solicitação para "Aguardando aceite pelo OES", a partir do qual o OES tem o prazo de 05 (cinco) dias corridos para aceite;



4.16.2 Na hipótese da CONTRATADA não acatar os motivos alegados, deve interagir com o OES no sentido de que se efetive o aceite via PRC.

4.17 Não há remuneração para atendimento à Solicitação de Portabilidade de Código de Acesso.

#### **Cancelamento de Solicitação de Portabilidade de Código de Acesso**

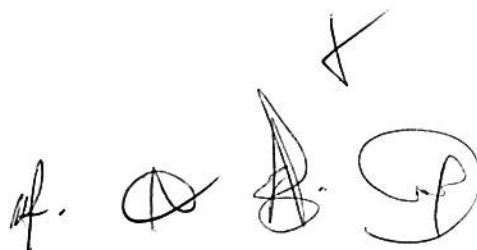
4.18 O OES poderá solicitar o cancelamento do Processo de Portabilidade até 02 (dois) dias úteis contados a partir da emissão da Solicitação.

4.18.1 O cancelamento da Solicitação da Portabilidade deve ser feito junto à CONTRATADA, via PRC, que deve informá-lo à Entidade Administradora.

4.18.2 Caso a Solicitação de cancelamento seja feita fora do prazo previsto, a Portabilidade será concluída.

4.19 Depois de cancelada a Solicitação, não há possibilidade de restabelecimento da mesma.







## V – PROCESSO DE REGISTRO DE INCIDENTES

### Registro de Incidentes

- 5.1 Este processo é responsável pela gestão de incidentes com o serviço, incluindo os recursos utilizados para a sua prestação, contemplando as mínimas funcionalidades de abertura e acompanhamento de registros de incidentes (até a solução dos mesmos), bem como geração de relatórios.
- 5.2 A CONTRATADA deve atualizar, no PRC, as informações dos registros de incidentes relacionadas com as providências adotadas até a sua finalização.
- 5.3 A abertura de registros de incidentes no PRC será feita, por diversos agentes, dentre os quais:
- Pelos usuários dos OES.
  - Pelos operadores da PRODESP;
  - Pelos atendentes do *Service Desk* da PRODESP;
  - Pelos operadores da CONTRATADA;
  - Pelos operadores do NOC da CONTRATADA;
  - Pelos operadores do SOC da CONTRATADA;
  - Pelos atendentes do *Help Desk* da CONTRATADA;
  - Pelo Sistema de Gerenciamento da CONTRATADA;
- 5.4 O registro de incidente deve referenciar sempre um ID ou número chave de uma Unidade.
- 5.5 As informações necessárias para abertura de um registro de incidente são:
- ID;
  - Nome do solicitante;
  - E-mail do solicitante;
  - Telefone do solicitante;
  - Serviço afetado;
  - Data da abertura;
  - Horário da abertura;
  - Categoria do incidente (Interrupção ou degradação);
  - Descrição da falha;
  - Nome do contato no local;
  - Telefone do contato no local, que esteja em funcionamento durante o incidente, preferencialmente, um número de telefone celular.
- 5.6 Os principais procedimentos padronizados para o processo de registro de incidente são:



Handwritten signatures and initials.

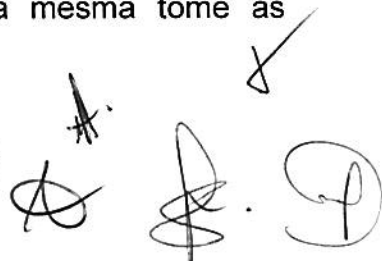
| PROCEDIMENTO   | EXECUTOR                                                         | AÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ABERTURA       | OES ou Administradora da Rede ou Sistemas internos da CONTRATADA | Registro no PRC das informações correspondentes ao serviço afetado que caracteriza um incidente.                                                                                                                                                                                                                             |
| ENCAMINHAMENTO | PRC                                                              | Encaminhamento do e-mail com registro de incidente para a CONTRATADA, quando o registro de incidente não foi aberto pela mesma.                                                                                                                                                                                              |
| PROTOCOLO      | CONTRATADA                                                       | Ao receber o e-mail com Registro no PRC do protocolo único do registro de incidente, a CONTRATADA tem que, através do PRC, registrar o recebimento deste registro.                                                                                                                                                           |
| ATENDIMENTO    | CONTRATADA                                                       | Registro de informações no PRC pela CONTRATADA sobre a evolução até a solução dos problemas relativos ao registro de incidente. Enquanto a atualização for manual, prevalecerá o último status reportado. Em caso de integração entre os sistemas, a CONTRATADA deve atualizar no PRC os eventos a cada 30 (trinta) minutos. |
| ACOMPANHAMENTO | OES e Administradora da Rede                                     | Consulta às informações sobre a situação em que se encontra a evolução da solução do incidente.                                                                                                                                                                                                                              |
| EXECUÇÃO       | CONTRATADA                                                       | Registro no PRC da execução da solução do incidente.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ENCERRAMENTO   | OES e Administradora da Rede                                     | Registro no PRC do encerramento do registro de incidente.                                                                                                                                                                                                                                                                    |

5.7 Os procedimentos padronizados para o processo de registro de incidentes devem considerar que:

- 5.7.1 O registro de incidentes deve receber uma numeração própria (protocolo) que deve ser associado a um ID e recurso agregado a ele, para fins de referência e pesquisa;



- 5.7.2 Um registro de incidente para um ID só pode ser aberto a partir do instante em que STFC centralizado esteja ativo;
- 5.7.3 Os registros de incidentes abertos pela CONTRATADA devem ser registrados no PRC;
- 5.7.4 A contagem do prazo contratual de atendimento a um incidente, para fins de apuração do SLA, inicia-se com a emissão do registro pelo OES no PRC;
- 5.7.5 A cada registro de incidente gerado no PRC será enviado um e-mail informando a CONTRATADA sobre o evento, não sendo considerado o mesmo para contabilização do SLA.
- 5.8 Existindo um registro de incidente aberto relativo a um determinado ID, o PRC deve inibir a abertura de um segundo registro de incidente para este mesmo ID.
- 5.9 Caso o OES esteja impossibilitado de abrir um registro de incidentes no PRC, o mesmo deve ligar para a Central de Atendimento da CONTRATADA e comunicar o incidente informando ID ou número chave, serviço afetado, nome, e-mail, telefone, nome e telefone do contato no local, categoria do incidente e descrição do incidente.
- 5.9.1 O atendente da Central de Atendimento deve efetuar a abertura do registro de incidente no PRC e informar ao usuário o número do protocolo e encaminhá-lo, via e-mail, de modo a possibilitar o acompanhamento da solução do incidente.
- 5.9.2 A CONTRATADA deve informar no PRC todas as alterações ocorridas no histórico de atendimento do incidente.
- 5.10 Os registros de incidentes devem ser classificados, no mínimo, segundo as seguintes categorias:
- 5.10.1 **Interrupção do STFC** – constatação de que o serviço não está disponível;
- 5.10.2 **Degradação no SCV2** – constatação de que o serviço apresenta falhas em chamadas, como perdas de ligações, bloqueio de canais e falhas em rotas.
- 5.10.3 Outras categorias poderão ser adicionadas no decorrer do contrato.
- 5.11 Todas as ocorrências referentes a um incidente registradas no PRC serão enviadas via e-mail para a CONTRATADA para que a mesma tome as



providências cabíveis, não sendo considerado o mesmo para contabilização do SLA.

5.12 Cabe à CONTRATADA informar no PRC a data e hora de início e término de cada parada de relógio, incluindo aquelas alteradas ou canceladas por solicitação da Unidade.

5.12.1 A CONTRATADA deve informar no PRC o nome e telefone de contato do responsável da Unidade com quem negociou a parada de relógio.

5.13 A CONTRATADA deve registrar no PRC os dados do status de cada incidente com as informações sobre o andamento da recuperação.

5.13.1 Enquanto a atualização for manual, prevalecerá o último status reportado. Em caso de integração entre os sistemas, a atualização deve ocorrer a cada 30 (trinta) minutos.

5.14 Na impossibilidade do acompanhamento dos registros de incidentes através do PRC, o usuário pode fazê-lo através da Central de Atendimento da CONTRATADA.

5.15 Ao término da recuperação a CONTRATADA registra no PRC os resultados dos testes realizados e finaliza o atendimento do registro de incidente.

5.16 O aceite da finalização de um registro de incidente aberto por um usuário deve ser feito por um representante do OES no PRC.

5.17 O registro de incidente, desde a sua abertura até ser finalizado, pode assumir os seguintes status:

- Aberto;
- Aguardando aceite pelo OES;
- Finalizado.

### **Abertura do Registro de Incidente**

5.18 A abertura do registro de incidente por parte da CONTRATADA ocorre ao ser constatado qualquer anormalidade no STFC centralizado, registrando em seus sistemas internos e enviando as informações deste registro ao PRC.

5.19 A abertura do registro de incidente por parte da Administradora da Rede ocorre ao ser detectado qualquer anormalidade do STFC centralizado, registrando no PRC.



- 5.20 A abertura de registro de incidentes pelos usuários dos OES ocorre quando for detectada alguma anomalia em um ID, registrando no PRC.
- 5.21 A data e o horário do registro do incidente no PRC são considerados para fins de apuração do SLA.
- 5.22 O registro de incidente assume o status de "Aberto".

### **Solução do Registro de Incidente**

- 5.23 A solução dos incidentes deve respeitar os procedimentos e os critérios indicados a seguir:
- 5.23.1 Para um registro de incidente aberto, a CONTRATADA pode contatar um representante do OES para realizar testes de verificações, tais como falta de energia no local, manutenções internas, desligamento dos equipamentos, bem como confirmar informações relativas ao registro do incidente.
- 5.24 Durante toda a recuperação do incidente o PRC deve ser atualizado pela CONTRATADA com informações sobre o andamento da resolução do incidente, a cada evento.
- 5.25 A ocorrência de um evento alheio à vontade da CONTRATADA, como, por exemplo, a interrupção na prestação do SCM Intragov ou qualquer outro evento que impossibilite a prestação do STFC centralizado, pode ser considerada como excludente de responsabilidade da CONTRATADA, desde que comprovada e levada ao conhecimento da Administradora da Rede.
- 5.25.1 Os registros de incidentes decorrentes de eventos alheios à CONTRATADA devem ser excluídos quando da apuração dos indicadores de SLA, desde que tenham a anuência prévia da Administradora da Rede.

### **Encerramento do Registro de Incidente**

- 5.26 As informações necessárias para o fechamento de registro de incidente são:

- ID;
- Data do fechamento;
- Horário do fechamento;
- Causa (Prestadora, Cliente ou Contratada Prestadora do SCV2);
- Descrição do problema e causa raiz (texto conforme padronizado neste Acordo);



Handwritten signatures and initials.

- Resultado dos testes;
- Nome e telefone do contato no local que encerrou o incidente.

5.27 O encerramento do registro de incidente deve ser efetuado observando-se as condições descritas a seguir:

5.27.1 Para se certificar da recuperação do incidente a CONTRATADA deve realizar testes do serviço para o respectivo ID;

5.27.2 Os resultados dos testes, incluindo *traces* de chamadas e causa do problema, devem ser registrados no PRC para fins de comprovação da recuperação do incidente;

5.27.3 Nos casos de registro de incidente de interrupção total do ID, não tendo a CONTRATADA identificada a causa raiz da falha, a CONTRATADA deve agendar com a Unidade a realização de testes, visando identificar a causa e evitar reincidência.

5.27.4 Uma vez solucionado o incidente, a CONTRATADA deve providenciar o registro da solução o encerramento do incidente no PRC.

5.27.4.1 Neste caso, o registro de incidente assume o status no PRC de "Aguardando aceite pelo OES".

5.27.5 Caso o OES ou a Administradora da Rede constate que o incidente não foi resolvido ou não concorde com qualquer uma das paradas de relógio informada deve recusar o fechamento deste registro de incidente, dentro do prazo de 30 (trinta) minutos, informando o motivo.

5.27.5.1 Neste caso o registro de incidentes retorna à CONTRATADA com o status de "Aberto";

5.27.5.2 A CONTRATADA deverá avaliar o motivo apresentado para a recusa do aceite e após a correção da informação, deve submeter novamente o registro de encerramento do incidente para aceite;

5.27.5.3 O OES ou a Administradora da Rede deve confirmar a resolução do incidente através do aceite, em um prazo máximo de 30 (trinta) minutos, com o que o PRC fecha o Registro de Incidentes com o horário da Solicitação de Aceite;

5.27.5.4 Neste caso o registro de incidente assume o status de "Finalizado".





5.27.6 O período de monitoramento solicitado pelo OES para um ID e definido caso a caso entre o OES e a CONTRATADA não deve ser considerado na apuração do SLA relativo a registro de incidentes.

5.27.7 Os registros de incidentes encerrados como "Causa Cliente" ou "Parada Programada" não são computados para a apuração do SLA.

5.28 A data e o horário do encerramento do registro do incidente são considerados para fins de apuração do SLA.

### **Padronização das Causas**

5.29 As causas que devem ser informadas pela CONTRATADA quando do encerramento de um registro de incidente, são:

- Interrupção do SCM;
- Descarga elétrica;
- Falha na prestação STFC centralizado;
- Falha de programação do STFC centralizado;
- Falha na interligação do Tronco SIP entre o SCV2 e o STFC centralizado;
- Causa Cliente;
- Parada Programada.

### **Parada Programada**

5.30 Define-se como parada programada a interrupção agendada pela CONTRATADA, pelo OES ou pela Administradora de acordo com a sua necessidade. A parada programada pode ocorrer para fins de recuperação de um incidente nos casos de base de dados que não esteja afetando o serviço STFC de nenhum OES ou para fins de manutenção preventiva.

5.31 A parada programada é solicitada pela CONTRATADA, pelo OES ou pela Administradora da Rede no PRC, que enviará automaticamente um e-mail.

5.31.1 Este pedido deve ser feito com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos da data da realização da manutenção;

5.31.2 No pedido de parada programada, deverão ser informados todos os ID a serem afetados e qual atividade será executada.

5.32 No PRC deve ser informada a parada programada com os respectivos ID envolvidos, sendo que o PRC enviará um e-mail de aviso ao interessado.



- 5.33 Todas as paradas programadas serão informadas à Administradora da Rede pelo PRC.
- 5.34 Se solicitada pela CONTRATADA, os OES ou a Administradora da Rede devem aprovar a parada programada proposta em até 5 (cinco) dias corridos após ser comunicada e registrar o resultado no PRC.
- 5.34.1 Decorrido o prazo sem que haja manifestação do OES ou da Administradora, a solicitação será considerada como não aprovada pelo PRC.
- 5.35 A realização da parada programada depende da aprovação dos OES envolvidos e da Administradora da Rede.
- 5.36 Em caso de não aprovação, cabe à(s) CONTRATADA(s) negociar com os OES envolvidos e/ou com a Administradora da Rede um novo período para realização da mesma, devendo ainda justificar um possível risco da não aprovação da atividade.
- 5.36.1 No caso de não aprovação, a CONTRATADA deve iniciar um novo processo de agendamento da parada programada no PRC.
- 5.37 Durante os trabalhos de parada programada não podem ser abertos registros de incidente para os ID informados no registro da parada programada.
- 5.37.1 Após o horário previsto de finalização dos trabalhos podem ser abertos registros de incidentes normalmente.
- 5.38 Se solicitada pela CONTRATADA, as informações necessárias para o registro no PRC de uma parada programada são:
- Motivo;
  - Plano de trabalho;
  - Plano de Contingência;
  - Risco de não execução;
  - Data;
  - Horário das Atividades;
  - Tempo Previsto de Interrupção;
  - Nome do responsável da CONTRATADA;
  - Telefone responsável da CONTRATADA;
  - E-mail do Responsável da OES e/ou Administrador da Rede;
  - E-mail do responsável da CONTRATADA.
- 5.39 Caso seja necessário, a CONTRATADA deve providenciar o documento da GMUD que vai nortear a execução dos trabalhos.



Handwritten signatures and initials.

5.39.1 O modelo da GMUD se encontra no ANEXO II deste acordo operacional.

5.39.2 A GMUD é necessária na manutenção preventiva dos elementos do STFC centralizado envolvendo a interligação do SCV2 e a RTPC do STFC centralizado, cabendo a Administradora da Rede analisá-la e aprová-la.

5.40 A CONTRATADA deve enviar o documento da GMUD com 10 (dez) dias corridos de antecedência para aprovação pelo OES ou pela Administradora da Rede, junto com o pedido de manutenção preventiva ou parada programada.

5.40.1 O OES ou a Administradora da Rede tem o prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos para aprovar a execução da GMUD, a partir da submissão do documento.

5.40.2 Nos casos de paradas programadas emergenciais, os prazos de envio e aprovação devem ser negociados de acordo com a urgência e relevância do evento.



## VI – PROCESSO DE GESTÃO DO FATURAMENTO

### Faturamento da Prestação dos Serviços

- 6.1 Este processo dá suporte ao OES para, através do PRC, verificar o faturamento referente à prestação do STFC, permitindo com que ele confira os itens e valores faturados, faça a contestação total ou parcial de uma fatura e controle os valores pagos à CONTRATADA.
- 6.2 Os principais procedimentos padronizados para o processo de gestão do faturamento controlados pelo PRC são:

| PROCEDIMENTO | EXECUTOR   | AÇÃO                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FATURAMENTO  | CONTRATADA | Registro no PRC das informações da CONTRATADA referentes aos itens faturados e descontados em cada fatura.                                                                                                    |
| APURAÇÃO     | PRC        | Comparação dos itens de faturamento informados pela CONTRATADA com as informações resultantes da apuração mensal e indicação das eventuais discrepâncias para providências do responsável pelo OES.           |
| VALIDAÇÃO    | OES        | Registro do resultado da análise da apuração de cada fatura com inserção de informações específicas que justifiquem a contestação, total ou parcial, de uma fatura ou a liberação da fatura para o pagamento. |
| CONTESTAÇÃO  | OES        | Registro da contestação total ou parcial da fatura.                                                                                                                                                           |
| ENVIO        | PRC        | Envio da contestação para a CONTRATADA, visando informá-la sobre a divergência na fatura.                                                                                                                     |
| EM EXECUÇÃO  | CONTRATADA | Registro no PRC das informações da CONTRATADA sobre o "status" da contestação. Esta atualização deve ocorrer a cada evento.                                                                                   |
| EXECUTADO    | CONTRATADA | Registro no PRC da execução da contestação.                                                                                                                                                                   |
| ACEITE       | OES        | Aceite no PRC quanto ao atendimento à contestação.                                                                                                                                                            |



Handwritten signatures and initials.

|             |            |                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| FATURAMENTO | CONTRATADA | Caso a contestação seja procedente devem ser registradas no PRC as informações correspondentes à emissão de nova fatura com valores definitivos, que deve referenciar a fatura original decorrente de contestação procedente. |
| QUITADO     | CONTRATADA | Registro dos pagamentos das faturas no PRC.                                                                                                                                                                                   |

6.3 A implantação dos procedimentos padronizados para o processo de gestão do faturamento deve considerar que:

- 6.3.1 O início do faturamento de um ID ocorre na data descrita no procedimento de encerramento da Solicitação.
- 6.3.2 O término do faturamento ocorre em até 10 (dez) dias corridos após o protocolo na CONTRATADA da Solicitação de Desativação do Serviço.
- 6.3.3 O PRC compara os itens das faturas informados pela CONTRATADA com as informações resultantes de sua apuração no ciclo de faturamento e indica as eventuais divergências para providências por parte do OES.
  - 6.3.3.1 Caso não seja encontrada nenhuma divergência o OES libera para o pagamento da fatura.
  - 6.3.3.2 Caso sejam encontradas divergências o OES contesta a fatura no todo ou em parte.
  - 6.3.3.3 O PRC envia a contestação para a CONTRATADA, que confirma o recebimento do pedido enviando o número do protocolo para o PRC.
  - 6.3.3.4 Após a finalização do processo de contestação, caso a contestação seja procedente, a CONTRATADA reemite o boleto da fatura com os valores corrigidos.

6.4 A contestação ocorre nas seguintes situações:

- Divergência no número da Nota Fiscal/Fatura;
- Divergência no endereço de entrega da Nota Fiscal/Fatura;
- Divergência no nome do órgão pagador;
- Divergência do CNPJ do órgão pagador;
- Divergência na data de vencimento;
- Divergência no mês/ano de referência da prestação dos serviços;



Handwritten signatures and initials.

- Divergência no endereço de instalação do ID;
  - Divergências nos itens faturados;
  - Créditos ou descontos indevidos;
  - Valores discriminados por serviço e/ou valor total da fatura.
- 6.5 Caso a data de corte do faturamento esteja dentro do período de aceite da Solicitação, os valores referentes àquele ID somente devem ser faturados no ciclo seguinte, com detalhamento das chamadas, referenciando o período da ocorrência. Neste caso, há a ocorrência de faturamento retroativo.
- 6.6 A CONTRATADA deve comunicar no PRC, até dez dias após o vencimento da fatura, os pagamentos relativos às Notas Fiscais/Fatura ocorridos no mês anterior.

### **Emissão e Envio de faturas**

- 6.7 O faturamento e o envio de faturas devem atender os critérios estabelecidos a seguir:
- 6.7.1 As faturas devem ser enviadas aos respectivos endereços informados no processo de Solicitações (Ativação de Serviço, Alteração de Dados Cadastrais e Alteração de Titularidade), tanto em papel como meio magnético, bem como ao PRC, em formato digital.
- 6.7.2 As faturas devem ser emitidas com as seguintes informações:
- Nome do OES faturado;
  - CNPJ de faturamento;
  - Endereço de entrega da fatura (logradouro, número, complemento, bairro, cidade, CEP);
  - Data de vencimento da fatura;
  - Valor do serviço prestado;
  - Impostos incidentes;
  - Valor total da fatura.
- 6.7.3 Cabe ao OES solicitar à CONTRATADA, via PRC, o envio da 2ª via da Nota Fiscal/Fatura nos casos de não recebimento da mesma.

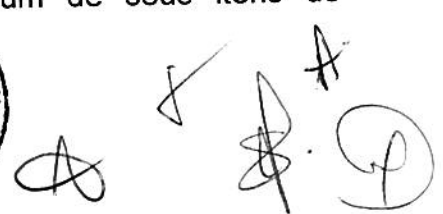
### **Contestação de Faturas**

- 6.8 O pedido e o acompanhamento de contestação de faturas são feitos por um OES junto à CONTRATADA no PRC e ocorrem sob as condições descritas a seguir:





- 6.8.1 A contestação de uma Nota Fiscal/Fatura pode ser emitida pelo OES até a data do seu vencimento, sempre que for identificada alguma irregularidade;
- 6.8.2 Para a contestação devem ser informados:
- Nº da Nota Fiscal / Fatura;
  - CNPJ de faturamento do órgão pagador;
  - Nome do órgão pagador;
  - Item contestado da Nota Fiscal / Fatura;
  - 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).
- 6.8.3 A contestação de uma fatura pode conter mais de um item.
- 6.8.4 A contestação pode assumir os seguintes status no PRC:
- Aguardando análise pela Prestadora;
  - Em execução pela Prestadora;
  - Aguardando análise do OES;
  - Contestação procedente;
  - Contestação improcedente;
  - Contestação cancelada;
  - Análise do Recurso.
- 6.8.5 O prazo para conclusão da análise da contestação da Nota Fiscal / Fatura pela CONTRATADA é de 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da mesma.
- 6.8.5.1 Decorrido o prazo estipulado, caso a CONTRATADA não se manifeste, a contestação é automaticamente considerada procedente, assumindo o status de "Contestação procedente".
- 6.8.6 Após o encaminhamento da contestação à CONTRATADA, o status no PRC passa para "Aguardando análise pela Prestadora".
- 6.8.7 Na conclusão da contestação a CONTRATADA deve emitir um parecer acompanhado por uma breve descrição e o resultado deste parecer pode ser:
- 6.8.7.1 **Contestação Procedente** – a contestação é considerada procedente quando pelo menos um de seus itens de



contestação procede em favor do OES. O status no PRC passa para "Em execução pela Prestadora";

- 6.8.7.2 **Contestação Improcedente** – a contestação é considerada improcedente quando todos os itens não procedem em favor do OES. O status no PRC passa para "Aguardando análise do OES".
- 6.8.8 Em caso de parecer procedente, a CONTRATADA deve ajustar a fatura (boleto), com informações e o valor corretos, concedendo um novo prazo de vencimento de 30 (trinta) dias corridos após a data do ajuste.
- 6.8.8.1 O ajuste deve ocorrer em no máximo 15 (quinze) dias corridos após a conclusão da contestação.
- 6.8.8.2 A CONTRATADA deve enviar ao PRC as informações relativas ao ajuste da fatura (boleto).
- 6.8.9 Em caso de parecer improcedente emitido pela CONTRATADA, o OES tem 15 (quinze) dias corridos para devolver o pedido de contestação através do PRC, se discordar desse parecer, apresentar os argumentos de discordância.
- 6.8.9.1 Passados 15 (quinze) dias corridos sem manifestação do OES, a contestação é finalizada assumindo o status de "Contestação improcedente" no PRC.
- 6.8.10 O pedido é devolvido à CONTRATADA e o status no PRC passa para "Aguardando análise pela Prestadora".
- 6.8.11 A CONTRATADA tem um prazo de 7 (sete) dias corridos para a análise dos argumentos de discordância apresentados pelo OES.
- 6.8.12 Após análise, a CONTRATADA pode manter ou alterar o resultado de seu parecer em função dos argumentos apresentados pelo OES. Caso a CONTRATADA altere o resultado, o status no PRC passa a ser "Contestação procedente".
- 6.8.12.1 Passados 7 (sete) dias corridos sem manifestação por parte da CONTRATADA, o pedido é finalizado com o status de "Contestação procedente".
- 6.8.13 Em caso de confirmação do parecer improcedente, após a conclusão da contestação, a CONTRATADA deve prorrogar o prazo de vencimento do boleto, concedendo o prazo de 15 (quinze) dias



Handwritten signatures and initials.

corridos para o pagamento, sem incidência de multa pelo atraso em relação ao prazo de pagamento original da fatura.

- 6.8.14 O pedido de contestação de fatura pode ser cancelado pelo solicitante, desde que ocorra antes de assumir o status "Em execução pela Prestadora". Neste caso, o status no PRC passa ser "Contestação cancelada".
- 6.8.15 Caso a fatura tenha sido paga e a contestação julgada procedente, a CONTRATADA pode creditar os valores pagos à maior ou debitar os valores pagos à menor nas faturas vincendas.
- 6.8.16 O resultado das contestações consideradas procedentes deve ser utilizado para fins de apuração do SLA, no que se refere ao indicador frequência de faturas contestadas procedentes.

### Pagamento de Faturas

6.9 O pagamento de faturas (boletos) deve ser realizado sob as condições descritas a seguir.

6.9.1 O pagamento das faturas (boletos) ocorre em uma das seguintes modalidades:

6.9.1.1 Depósito realizado no Banco do Brasil, devidamente identificado com o nome do OES pagador depositante, a fim de viabilizar a constatação do pagamento pela Prestadora;

6.9.1.2 Através das faturas (boletos), utilizando-se do código de barras.

6.9.2 A prorrogação do prazo para o pagamento pode ocorrer em decorrência de atraso na entrega da fatura ou em caso de contestação;

6.9.2.1 A prorrogação em decorrência de atraso na entrega da fatura deve ser equivalente ao número de dias de atraso na entrega.

### Aplicação de Penalidades

6.10 A aplicação de penalidade à CONTRATADA decorre de descumprimento de obrigação contratual e recebe o seguinte tratamento:



Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

- 6.10.1 Identificação da situação passível de imputação à CONTRATADA de penalidade por parte da Administradora do STFC;
- 6.10.2 Instauração de procedimento administrativo, por parte da Administradora do STFC, observando o devido processo legal:
- Oficialização e encaminhamento de notificação para a CONTRATADA;
  - Análise, parecer e réplica da CONTRATADA;
  - Parecer final da Administradora do STFC.
- 6.10.3 Execução da penalização, sendo em caso de multa através de depósito bancário ou compensação em faturas, a critério da Administradora da Rede ou do OES prejudicado:
- 6.10.3.1 O depósito bancário deve ocorrer em até 30 (trinta) dias corridos contados a partir do comunicado da aplicação da penalização emitida pela Administradora da Rede;
- 6.10.3.2 A compensação deve ocorrer a partir da primeira fatura vincenda, 30 (trinta) dias contados após o comunicado da aplicação da sanção administrativa emitido pela Administradora da Rede.
- 6.10.3.2.1 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 da penalidade;
- 6.10.3.2.2 Mensalmente, a CONTRATADA deve informar à Administradora da Rede as eventuais compensações executadas, através de cópias dos documentos enviados aos respectivos OES.
- 6.10.4 Quando ocorrer o encerramento da prestação de todos os Serviços, em decorrência da desativação de todos os ID 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.
- 6.10.5 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.

### Régua de Cobrança

6.11 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, com possibilidade de incidência de multa e juros de mora, atendendo a cronologia, em dias corridos, conforme descrito a seguir:

| REFERÊNCIA  | DESCRIÇÃO                                                                                                                                                                         |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| D           | Data de vencimento da fatura.                                                                                                                                                     |
| D+5         | Contato telefônico da CONTRATADA com o OES para agendamento do pagamento.                                                                                                         |
| D+6 a 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 a 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.                                                                                                                                              |



Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

## VII – PROCESSO DE GESTÃO DE QUALIDADE

### Gestão de Qualidade

- 7.1 A Gestão de Qualidade é feita com base em informações dos processos no PRC.
- 7.2 A Gestão de Qualidade abrange o cálculo dos indicadores previstos no contrato e a apuração do cumprimento dos mesmos.
- 7.2.1 Com o resultado da apuração é possível a emissão de relatórios a serem utilizados na notificação de aplicação de penalidades, conforme segue:
- 7.2.1.1 **Cálculo dos indicadores** – tanto os indicadores técnicos quanto os indicadores administrativos, definidos no Acordo de Nível de Serviços (SLA), são calculados pelo PRC com base nas informações da CONTRATADA e informações geradas pelo próprio PRC;
- 7.2.1.2 **Apuração dos indicadores** – comparação entre os valores calculados dos indicadores e os índices definidos no SLA, destacando aqueles que não foram cumpridos no período de apuração;
- 7.2.1.3 **Relatórios de atendimento aos SLA** – emissão, pelo PRC, de relatórios com os resultados da apuração dos indicadores com a finalidade de dar suporte à preparação das notificações (se aplicáveis) a serem emitidas em razão do não atendimento aos parâmetros definidos.
- 7.3 A CONTRATADA deve fornecer à Administradora de Rede os insumos necessários para cálculo dos indicadores do SLA que eventualmente não são gerados no PRC.
- 7.3.1 Estes insumos têm como base as informações provenientes dos elementos gerenciados utilizados para a prestação do STFC centralizado e os procedimentos administrativos aplicáveis em sua prestação.
- 7.3.2 Os insumos devem ser enviados pela CONTRATADA via e-mail ou ferramenta de transferência de dados com autenticação.
- 7.3.3 A frequência de envio/disponibilização das informações deve ocorrer de acordo com a frequência do indicador.





## VIII – INFORMAÇÕES DOS OES

- 8.1 O cadastramento dos OES e de seus responsáveis por emitir Solicitações junto à CONTRATADA é efetuado pela Administradora da Rede no PRC.
- 8.2 É de responsabilidade de cada OES informar a Administradora da Rede quanto às atualizações destas informações.



## IX – CENTRAL DE ATENDIMENTO DA CONTRATADA

- 9.1 A Central de Atendimento da CONTRATADA deve atender aos registros e acompanhamento de incidentes relativos ao STFC, por meio de número telefônico (0800), disponível durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual.
- 9.2 Os registros de incidentes abertos pela Central de Atendimento devem ser enviados imediatamente ao PRC.
- 9.3 É obrigatório o cumprimento, por parte da CONTRATADA, do decreto de regulamentação das Centrais de Atendimento (Decreto no. 6.523 de 31/07/2008) em todo ou em parte, naquilo que for aplicável ao caso em questão.





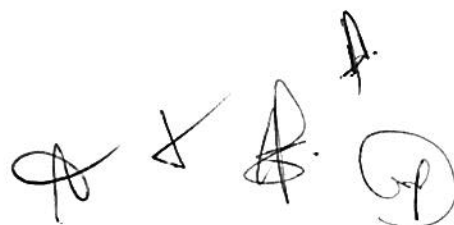
## **X – RELATÓRIOS**

### **Gestão de Qualidade**

- 10.1 A CONTRATADA deve encaminhar para a Administradora da Rede, até o dia 15 (quinze) de cada mês, todos os relatórios mensais identificados nas Especificações Técnicas.
- 10.1.1 Em caso de divergência entre o relatório da CONTRATADA e o gerado via o PRC, prevalecerá o relatório gerado via este último.
- 10.1.2 Sempre que a CONTRATADA julgar que um relatório gerado no PRC não está correto e carece de revisão, cabe à CONTRATADA o ônus da prova, devendo apresentar testes comprobatórios e relatórios específicos.
- 10.2 Os relatórios do sistema de tarifação identificados nas Especificações Técnicas deverão ser disponibilizados e acessados via navegador web, com opção de impressão e exportação em formato ".CSV".

### **Logs de chamadas**

- 10.3 Em caso de solicitação de logs de chamadas pela Administradora da Rede, a CONTRATADA deve enviá-los via e-mail ou ferramenta de transferência de dados com autenticação.
- 10.3.1 Os logs das chamadas deverão ser disponibilizados em formato aberto para leitura, sem a necessidade de adquirir software proprietário para a abertura e leitura do arquivo.



## XI – ANEXOS

- 11.1 Integram o presente Acordo os seguintes documentos rubricados pelas Partes e cujo inteiro teor as mesmas declaram ter pleno conhecimento:

|           |                             |
|-----------|-----------------------------|
| ANEXO I   | Modelo de Termo de Aceite   |
| ANEXO II  | Modelo do Documento de GMUD |
| ANEXO III | Serviços                    |

- 11.2 Os termos e condições estabelecidos nesse instrumento e em seus ANEXOS complementam ou esclarecem as disposições contidas no contrato, mas não prevalecem sobre as mesmas. Em caso de divergência ou dificuldade de interpretação entre os termos desse Acordo e aqueles do contrato, prevalecerão os do contrato.

As partes elegem o foro da Comarca de Taboão da Serra. Estado de São Paulo, como único competente para conhecer e dirimir quaisquer questões oriundas do presente Acordo, com expressa renúncia de qualquer outro foro, que tenham ou venham a ter, por mais privilegiado que seja.

Estando, assim, justas e acordadas, assinam as Partes o presente Acordo, em duas vias, de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

Taboão da Serra, 05 de Maio de 2017

WAGNER MORENO  
Matric. 8.292-2  
Especialista de Informática

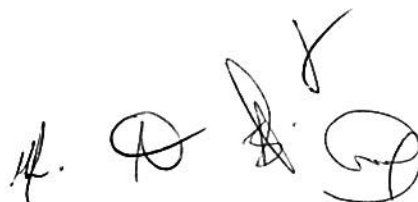
Guilherme Jorge Lourenção  
Matrícula: 14833-7  
Especialista Gerencial de  
Informática - GIC

**COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO  
ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP**

  
Carlos Meira  
Ger.Executivo de Vendas GOV.

  
Etelvina Alencar Benotti  
Gerente de Controle e Supervisão  
RG 32.201.597-2  
CPF 284.974.888-90





**ANEXO I – MODELOS DE TERMO DE ACEITE  
ATIVAÇÃO DO SERVIÇO**

**TERMO DE ACEITE**

MUNICÍPIO, DD de MM de AAAA

Termo de Aceite Nº NNNNNNNN  
Referência: Contrato PRO.00.7064  
ID NNNNN/AA

À CLARO S.A.

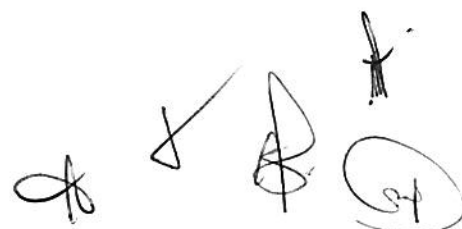
Prezado(a) Sr(a),

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

Órgão de Instalação:  
Endereço de instalação:  
Serviços contratados:  
CNPJ de faturamento:  
Data do início de faturamento: DD/MM/AAAA

Nome do Responsável:

Nome do OES:



**ALTERAÇÃO DE SERVIÇO**

**TERMO DE ACEITE**

MUNICÍPIO, DD de MM de AAAA

Termo de Aceite Nº NNNNNNNN  
Referência: Contrato PRO.00.7064  
ID NNNNN/AA

À CLARO S.A.

Prezado(a) Sr(a),

Informamos que concluímos o aceite da Solicitação de Alteração do Serviço, cujos dados são apresentados a seguir:

Órgão de Instalação:

Endereço de instalação:

CNPJ de faturamento:

Data do início de faturamento: DD/MM/AAAA

DE:

(Dados Anteriores)

PARA:

(Dados Alterados)

Nome do Responsável:

Nome do OES:





**ANEXO II – MODELO DO DOCUMENTO DE GMUD**

Título (descrição da mudança)  
Data da execução DD/MM/AAAA  
Solicitante:  
Telefone:  
E-mail:  
Classificação: (emergencial ou programada)  
Justificativa da classificação:  
Descrição detalhada da mudança:  
Impacto da mudança:  
Nome do aprovador:  
Telefone do aprovador:  
E-mail do aprovador:



### ANEXO III – SERVIÇOS

- Serviços Básicos
- Número de Instâncias com o SCV2 por Unidade.
- Bloqueio para recebimento de chamadas a cobrar.
- Plano de Numeração (tronco ou ramal).





