

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) NO MODELO CENTRALIZADO, ENGLOBANDO O ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA), O GERENCIAMENTO DO STFC CENTRALIZADO E O FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES RELATIVAS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, QUE, ENTRE SI, CELEBRAM A COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP E A CLARO S/A.

Certifico que o conteúdo das Cláusulas I (item 1.1) a XX (item 20.1), das 02 (duas) vias deste contrato, com folhas numeradas de 01 a 28 e seus anexos, exceto as folhas 01, 14, 16, 27 e anexo IV, é idêntico ao original chancelado pela Assessoria Jurídica - PAJ, anexo ao Processo nº 92121/01.

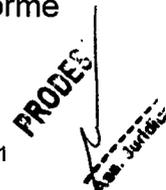
Maria das Dores Gil Pereira
Assessoria Jurídica - PAJ

PRO.00.7064

Pelo presente contrato, de um lado, a **COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP**, na qualidade de Administradora do PROJETO INTRAGOV, com sede no município de Taboão da Serra, Estado de São Paulo, na Rua Agueda Gonçalves, nº 240, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 62.577.929/0001-35, por força do Decreto Estadual nº 42.907, de 04/03/98, art. 4º e das Resoluções da Secretaria de Governo e Gestão Estratégica SGGE, nº 46, de 23/07/98, nº 72, de 17/10/2000 e Resoluções da Casa Civil, nº CC – 67, de 23/10/2003 e nº CC 3, de 09/01/2004, que dispõem sobre o PROJETO INTRAGOV, por seus representantes legais ao final designados e assinados, doravante denominada simplesmente **PRODESP**, e de outro lado a empresa **CLARO S/A.**, com sede no município de São Paulo, Estado de São Paulo, na Rua Flórida, nº 1.970 - Bairro Cidade Moções, CEP 04565-907, inscrita no CNPJ/MF sob n.º 40.432.544/0001-47 [Concessionária / Autorizada] do Serviço Telefônico Fixo Comutado (“STFC”) nas modalidades Local, LDN e LDI na Região III do Plano Geral de Outorgas - PGO, conforme [Contrato de Concessão / Termo de Autorização] celebrado junto à Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL, por seus representantes legais ao final designados e assinados, doravante denominada **CONTRATADA**, sendo cada uma delas referida, isoladamente, como “Parte” e, em conjunto, como “Partes”, têm, entre si, justo e acertado a Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) no modelo centralizado, englobando o Acordo de Níveis de Serviços (SLA), o Gerenciamento do STFC Centralizado e o Fornecimento de Informações relativas à prestação deste serviço, de acordo com a legislação aplicável e mediante as seguintes cláusulas e condições:

I – OBJETO

- 1.1 Constitui objeto do presente contrato a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) no modelo centralizado, doravante denominado de **SERVIÇO**, englobando o Acordo de Níveis de Serviços (SLA), o Gerenciamento do STFC Centralizado e o Fornecimento de Informações, sem caráter de exclusividade, às Unidades indicadas pelos **Órgãos/Entidades Signatários** que integram ou vierem a integrar a Rede INTRAGOV, doravante denominados **OES**, conforme detalhamentos que constam neste contrato e em seus Anexos.





- 1.1.1 A indicação de Unidades pelos **OES** deve se ater aos termos do disposto no artigo 4º do Decreto Estadual de nº 42.907, de 04/03/1998, e nas Resoluções das Secretarias de Governo e Gestão Estratégica SGGE, nº 46, de 23/07/1999 e nº 72, de 17/10/2000 e Resoluções da Casa Civil, nº CC 67, de 23/10/2003 e nº CC 3, de 09/01/2004 e legislações pertinentes vigentes.
- 1.2 A prestação do **SERVIÇO** pela **CONTRATADA** às Unidades deve atender aos termos e condições estabelecidos na cláusula II - Descrição do Serviço, cláusula III - Plano de Implantação e na cláusula IV - Acordo Operacional, deste contrato.
- 1.3 As Unidades que contratarem o **SERVIÇO** devem ter contratado o Serviço de Comunicação de Voz e Vídeo (SCV2), através do respectivo contrato vigente.
- 1.4 A **PRODESP** exerce as funções inerentes à administração do Contrato, sendo neste caso referida como Administradora da Rede.
- 1.5 A presente contratação decorrente de Licitação na Modalidade **Pregão Eletrônico nº 083/2016 - 3ª Versão**, foi homologada, assim como autorizada a previsão de despesa orçamentária no Documento de Comprovação Orçamentária - DCO, nos termos do Decreto Estadual n.º 33.144, de 20/3/91, conforme documentos anexados no Processo **PRODESP n.º 92121/01**.
- 1.5.1 Cabe a cada um dos órgãos responsáveis pelo pagamento da prestação dos serviços às Unidades, doravante referidos como órgão pagador, indicados pelos **OES**, providenciar os recursos orçamentários/empenho.

II – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

- 2.1 O **SERVIÇO** deve ser prestado de forma centralizada em conformidade com as Especificações Técnicas que constam do Anexo I deste contrato.
- 2.2 O **SERVIÇO** deve ser prestado de forma centralizada, por meio de dois pontos redundantes em modo ativo-ativo (partição de carga), na Área Local São Paulo (inserido no código de área 11) e em endereços distintos.
- 2.3 O **SERVIÇO** deve ser prestado em conformidade com as especificações técnicas e operacionais que constam dos capítulos II – Solução de Voz e Vídeo e da Interligação com o STFC Centralizado e III – Descrição do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) no Modelo Centralizado do Anexo I deste contrato.



- 2.4 O Escopo I e o Escopo II compõem a solução definida pelo Governo do Estado de São Paulo, respectivamente, para a prestação do Serviço de Comunicação de Voz e Vídeo (SCV2) entre as suas Unidades e para a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) de forma centralizada.
- 2.4.1 O Escopo I consiste na prestação do Serviço de Comunicação de Voz e Vídeo (SCV2) nas modalidades nuvem ou interligação com legado, com instalação, operação, manutenção, suporte técnico e gerenciamento de solução de voz e vídeo sobre IP por meio do Sistema de Servidores Centrais de Comunicação para o registro, controle, roteamento de sessões de comunicação, geração de CDR (*Call Detail Records*) e demais funções discriminadas.
- 2.4.1.1 A solução destinada à prestação do SCV2 para as Unidades indicadas pelos OES deve dar suporte à interligação com sistemas legados de telefonia das Unidades e prover serviço totalmente baseado em IP (telefonia em nuvem);
- 2.4.1.2 A prestação do Serviço de Comunicação de Voz e Vídeo (SCV2) não faz parte do objeto deste contrato.
- 2.4.2 O Escopo II consiste na prestação do STFC – entrada e saída de tráfego – por meio de entroncamentos SIP destinados ao tráfego de chamadas de entrada e saída (na modalidade local, LDN e LDI), originadas em Unidade governamental, destinadas a usuários de serviços de telecomunicações (RTPC - Rede Telefônica Pública Comutada) e vice-versa, com sistemas de gerenciamento e tarifação centralizados.
- 2.5 O **SERVIÇO** deve ser gerenciado em conformidade com as especificações técnicas e operacionais que constam do capítulo IV – Gerenciamento do STFC Centralizado do Anexo I deste contrato.
- 2.6 O **SERVIÇO** deve ser prestado em conformidade com os parâmetros associados às especificações técnicas e operacionais que constam do capítulo V - Acordo de Níveis de Serviços (SLA) do Anexo I deste contrato.
- 2.7 O **SERVIÇO** deve ser prestado em conformidade com tipos de chamadas que constam do capítulo VI – Tipos de Chamadas do Anexo I deste contrato.
- 2.8 A **CONTRATADA** deve fornecer as informações relativas à prestação do **SERVIÇO** em conformidade com as especificações técnicas e operacionais que constam do capítulo VII – Fornecimento de Informações do Anexo I deste contrato.



3/28



- 2.9 A **CONTRATADA** deve manter a tecnologia sempre atualizada para atender aos requisitos de disponibilidade, de confiabilidade, de integridade, de segurança e de qualidade definidos para a prestação do **SERVIÇO**.

III – PLANO DE IMPLANTAÇÃO

- 3.1 O Plano de Implantação estabelece as condições para a execução das atividades pré-operacionais e operacionais, no período de implantação, e o respectivo cronograma.
- 3.2 As Partes devem proceder aos ajustes do modelo de Plano de Implantação, cuja minuta é o Anexo XI-B do Edital, no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar da data de assinatura deste contrato.
- 3.3 O Plano de Implantação, quando assinado pelas Partes, passa a integrar este contrato.
- 3.4 A administração do processo de implantação é de responsabilidade conjunta do Administrador da Rede e do Gestor da Rede, acompanhados por seus respectivos grupos técnicos, devendo ser objeto de reuniões periódicas visando à gestão do cumprimento das metas do Plano de Implantação.

IV – ACORDO OPERACIONAL

- 4.1 O Acordo Operacional estabelece os procedimentos operacionais e administrativos a serem observados pela **CONTRATADA**, pela **PRODESP** e pelos demais **OES**, bem como pelas Unidades, para a prestação do **SERVIÇO** nos termos deste contrato.
- 4.2 As Partes devem proceder aos ajustes do modelo do Acordo Operacional, cuja minuta é o Anexo XII-B do Edital, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos a contar da data de assinatura deste contrato.
- 4.3 O Acordo Operacional, quando assinado pelas Partes, passa a integrar este contrato.
- 4.4 Podem ser realizadas alterações no Acordo Operacional durante a execução deste contrato, desde que acordado entre as Partes.



V – VIGÊNCIA

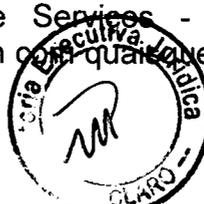
- 5.1 A vigência do presente contrato é de 60 (sessenta) meses, a contar da data de sua assinatura.
- 5.2 O início da execução do objeto contratado se dará a partir da data de emissão do primeiro Termo de Aceite da Ativação dos Serviços, emitido pela **PRODESP**, conforme previsto no item 10.1. da Cláusula X.
- 5.3 A ativação do **SERVIÇO** pode ser solicitada até a data que antecede em 3 (três) meses à data de encerramento da vigência deste contrato.

VI – VALOR DO CONTRATO

- 6.1 O valor total estimado do presente contrato é de **R\$ 21.047.004,90** (vinte e um milhões, quarenta e sete mil, quatro reais e noventa centavos), base: 30/11/2016, podendo ser ou não atingido.
- 6.1.1 Não obstante o disposto na cláusula anterior, o valor real deste contrato será o resultado do somatório de todos os valores que vierem a ser pagos pelos órgãos pagadores a título de remuneração do **SERVIÇO** que vier a ser prestado pela **CONTRATADA** ao amparo deste.

VII – PREÇOS

- 7.1 A título de remuneração pelo **SERVIÇO** que é prestado às Unidades em decorrência deste contrato, os órgãos pagadores devem pagar à **CONTRATADA**, os valores das chamadas faturáveis, conforme Proposta de Preços da **CONTRATADA**, Anexo II deste contrato, e o disposto abaixo.
- 7.1.1 O faturamento mensal se refere, sempre, ao mês calendário;
- 7.1.2 Nos preços propostos, conforme Anexo II deste contrato, estão incluídas todas as despesas referentes a materiais, mão de obra, transporte e demais necessárias para o efetivo fornecimento do objeto, além dos impostos, taxas e encargos incidentes, a cargo da **CONTRATADA**, inclusive no que se refere às suas empresas subcontratadas, à exceção do Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Prestação de Serviços - ICMS, não cabendo à **PRODESP** e aos **OES** arcarem com quaisquer custos adicionais a este título;



7.1.3 Para o faturamento do **SERVIÇO** objeto deste contrato, a **CONTRATADA** deve cumprir o disposto no Artigo 4º da Instrução Normativa Receita Federal do Brasil - RFB nº 1.199, de 14 de outubro de 2011, que estabelece que o faturamento correspondente às operações do consórcio será efetuado pelas pessoas jurídicas consorciadas, mediante a emissão de Nota Fiscal ou Fatura próprias, proporcionalmente à participação de cada uma no empreendimento;

7.1.4 Os componentes de custos, tais como, entroncamentos, faixas de numeração, assinatura, instalação, ativação, adequações na rede de telecomunicações, dentre outros, não são discriminados na Proposta de Preços da **CONTRATADA**, Anexo II deste contrato, pois constituem insumos inerentes à prestação do **SERVIÇO**;

7.1.5 Para o cálculo do valor de cada chamada deve ser aplicada, como critério de tarifação, a metodologia a que se refere a cláusula 3.11. das Especificações Técnicas que constam do Anexo I deste contrato.

7.2 O preço de cada chamada do STFC para a tarifação do tráfego de cada Unidade é calculado com base nos critérios de tarifação, conforme cláusula 3.11. das Especificações Técnicas que constam do Anexo I deste contrato, e nos preços por minuto de cada tipo de chamada.

7.2.1 O preço por minuto de cada chamada do STFC, correspondente a cada tipo de chamada, é o que consta na tabela do item que segue, estabelecido conforme resultado do **Pregão Eletrônico nº 083/2016 - 3ª Versão**:



Tipo de Chamada	Descrição	Quantidade mensal de minutos	Preço por minuto da Chamada (R\$)
Fixo Local	O terminal telefônico fixo de destino está na Área Local São Paulo (11).	3.684.015	0,00301
LDN Fixo Intraestadual	O terminal telefônico fixo de destino está fora da Área Local São Paulo (11) e dentro do Estado de São Paulo.	2.752.169	0,01432
LDN Fixo Interestadual	O terminal telefônico fixo de destino está fora do Estado de São Paulo.	305.797	0,01432
LDI – R1	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Região 1 - Argentina, Chile, Paraguai e Uruguai.	375	0,22214
LDI – R2	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Região 2 - Estados Unidos da América e Havai.	375	0,22214
LDI – R45	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Regiões 4 e 5 - Portugal, Açores, Ilha da Madeira e Alemanha, Andorra, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Holanda (Países Baixos), Irlanda, Itália, Liechtenstein, Noruega, Reino Unido, Suécia e Suíça.	375	0,22214
LDI – demais Regiões	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Regiões 3 e de 6 a 9.	125	0,22214
Móvel - VC1	O terminal telefônico móvel de destino possui área de registro no código nacional (DDD) 11.	3.949.615	0,07934
Móvel – VC2/VC3	O terminal telefônico móvel de destino possui área de registro no código nacional (DDD) diferente de 11.	267.712	0,07934

VIII – REAJUSTAMENTO

- 8.1 Os valores estabelecidos no Quadro constante do subitem 7.2.1, serão reajustados anualmente de acordo com a variação do IPC-FIPE (Índice de Preços ao Consumidor) mediante aplicação da seguinte fórmula:

$$R = P_o \cdot \left[\left(\frac{IPC}{IPC_o} \right) - 1 \right]$$

Em que:





R = parcela de reajuste;

Po = preço inicial previsto no contrato no mês de referência dos preços, ou preço em vigor no mês de aplicação do último reajuste;

IPC/IPCo = variação do IPC FIPE - Índice de Preços ao Consumidor, ocorrida entre o mês de referência de preços ou o mês do último reajuste aplicado e o mês de aplicação do reajuste.

- 8.2 Na hipótese de superveniência de Lei Federal que permita a aplicação de reajustamento em periodicidade inferior àquela prevista no item 8.1. acima, poderão as Partes ajustar nova periodicidade para a aplicação do reajustamento, obedecidas as condições fixadas na lei que estiver em vigor à época.
- 8.3 Na hipótese de suspensão, extinção ou vedação do uso do índice estabelecido no item 8.1. supra, será utilizado o índice oficial que vier a substituí-lo ou, no caso de não determinação deste, será escolhido o índice substituto que melhor refletir a variação dos custos da **CONTRATADA**.
- 8.4 Na periodicidade prevista no item 8.1. e de acordo com o percentual máximo de reajuste apurado nos termos desse item, as Partes negociarão o percentual a ser aplicado sobre o preço do presente contrato, a título de reajuste, fundamentado em planilhas de custos ou outros documentos que comprovem o pleito da **CONTRATADA**.
- 8.5 A qualquer momento, durante a vigência deste instrumento, as reduções de preços em virtude de promoções feitas ao mercado ou de revisão dos valores referentes às tarifas de uso de rede (fixa, móvel e interurbana), determinada pela ANATEL, em Ato ou Resolução, deverão ser incorporadas ao presente contrato, mantendo-se os demais termos e condições.

IX – PAGAMENTO

- 9.1 O preço apurado através da aplicação do disposto na cláusula VII – PREÇOS deste contrato deve ser pago mensalmente pelo respectivo órgão pagador, após a apresentação, pela **CONTRATADA**, de Notas Fiscais/Faturas de Prestação de Serviços, doravante referidas como NFF, emitidas na forma da legislação em vigor, e sua aceitação, conforme disposto na cláusula IV – ACORDO OPERACIONAL deste contrato.

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





- 9.1.2 Ao emitir as NFF acima referidas, a **CONTRATADA** deverá observar as regras específicas estabelecidas no Convênio ICMS 107/95, de 13 de dezembro de 1995, com a redação que estiver em vigor à época da emissão de cada uma delas.
- 9.2 Os serviços prestados devem ser faturados através das NFF emitidas no mês subsequente ao mês de sua prestação ou de sua ocorrência.
- 9.3 O primeiro pagamento devido em decorrência do **SERVIÇO** prestado a uma Unidade só deve ser efetuado pelo órgão pagador após a assinatura, pelo solicitante, do Termo de Aceite da Ativação do Serviço previsto na cláusula X – ACEITE deste contrato.
- 9.4 Os pagamentos devidos em decorrência da prestação do **SERVIÇO** deste contrato devem ser efetuados à **CONTRATADA**, mensalmente, através de crédito em conta corrente no Banco do Brasil S.A., conforme Decreto Estadual nº 55.357, de 18 de janeiro de 2010.
- 9.4.1 Para tanto a **CONTRATADA** deverá informar à **PRODESP**, dentro do prazo de 15 (quinze) dias corridos a contar da data da assinatura do presente contrato, o número de sua conta corrente e o da agência do referido estabelecimento bancário.
- 9.5 A NFF deve ser entregue na forma impressa, mensalmente, no endereço de entrega, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao da prestação do **SERVIÇO** e com no mínimo 30 (trinta) dias corridos de antecedência à data de vencimento.
- 9.5.1 Caso a NFF não seja entregue no prazo estipulado, seu vencimento deve ser postergado, sendo o pagamento efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias corridos da data da apresentação da mesma;
- 9.5.2 Na hipótese de divergência entre os valores constantes da NFF apresentada pela **CONTRATADA** e aqueles previstos neste contrato, o órgão pagador não efetua o pagamento e apresenta contestação junto à **CONTRATADA**, dentro do prazo estabelecido na cláusula IV – ACORDO OPERACIONAL deste contrato;
- 9.5.3 No caso de reapresentação da NFF contestada, o prazo para pagamento deve ser de 30 (trinta) dias corridos a contar da data de sua reapresentação;
- 9.5.4 Na ausência de contestação da NFF e sendo constatado atraso no pagamento, a **CONTRATADA** pode dar início à execução de ações de cobrança nos termos do disposto na cláusula IV – ACORDO OPERACIONAL deste contrato.



- 9.6 O conjunto das NFF entregues na forma impressa também deve ser entregue, mensalmente, na forma eletrônica, através da execução dos procedimentos estabelecidos pelo Acordo Operacional, previsto na cláusula IV – ACORDO OPERACIONAL deste contrato.
- 9.7 Os formatos das NFF, tanto sob a forma impressa quanto a eletrônica, devem ser definidos no Acordo Operacional, a que se refere a cláusula IV – ACORDO OPERACIONAL deste contrato.
- 9.8 Todos os registros com informações utilizadas para faturamento do **SERVIÇO** prestado devem ser transmitidos, mensalmente, pela **CONTRATADA** nos termos do Acordo Operacional, previsto na cláusula IV – ACORDO OPERACIONAL deste contrato.
- 9.9 O órgão pagador só deve efetuar os pagamentos das obrigações decorrentes do presente contrato se a Certidão Negativa de Débito - CND-INSS / Certidão Positiva de Débito com Efeitos de Negativa (CPD-EN) emitida em nome da **CONTRATADA** estiver em vigor e/ou se não houver pendência de obrigação em nome da **CONTRATADA** registrada no CADIN - Cadastro Informativo de Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais, cabendo à **CONTRATADA** providenciar a atualização das certidões vencidas, sob pena de não receber os pagamentos das quantias que lhe forem devidas.
- 9.9.1 Na hipótese de retenção de pagamento com base no disposto na cláusula anterior, o órgão pagador não fica sujeito ao pagamento de qualquer acréscimo à **CONTRATADA**, inclusive às suas empresas subcontratadas, seja a título de multa, juros ou a qualquer outro.
- 9.10 O órgão pagador, quando for o caso de incidência, efetuará a retenção/recolhimento referente ao INSS, conforme previsto na Lei Federal nº 9711/98 de 20/11/98 e do percentual relativo ao ISSQN nos termos da Lei Complementar nº 116/2003.
- 9.11 O órgão pagador deve arquivar a primeira via da declaração referida no item anterior, que fica à disposição da Secretaria da Receita Federal (SRF), e deve restituir a segunda via à **CONTRATADA**, a título de recibo.
- 9.12 O órgão pagador é responsável, individualmente, por suas obrigações relacionadas à **CONTRATADA**, nos termos deste contrato.
- 9.13 Caso ocorra o bloqueio de serviço pela **CONTRATADA** por falta de pagamento de uma fatura, o desbloqueio deste serviço deve ocorrer em até 03 (três) dias úteis após o pagamento da mesma.
- 9.14 O **SERVIÇO** ativado, nos termos deste contrato, não pode, em hipótese alguma, ser desativado sem a prévia e formal concordância do solicitante.



10/28





- 9.15 Quando da alteração de titularidade do **SERVIÇO** prestado para a Unidade, o órgão cedente se responsabiliza pela remuneração até a data em que se efetivar a alteração ou em até 10 (dez) dias da data de emissão da solicitação para a **CONTRATADA**, o que ocorrer primeiro, após o que a remuneração passa a ser de responsabilidade do órgão cessionário.
- 9.16 Quando da alteração de dados cadastrais relativos ao **SERVIÇO** prestado para a Unidade, as informações referentes ao titular de um ID são consideradas atualizadas na data em que se efetivar a alteração ou em até 10 (dez) dias da data de emissão da solicitação para a **CONTRATADA**, o que ocorrer primeiro, após o que estas informações são válidas para fins de pagamento.
- 9.17 Quando da desativação do **SERVIÇO** prestado para a Unidade, a remuneração é devida até a data do término da prestação ou em até 10 (dez) dias da data de emissão da solicitação para a **CONTRATADA**, o que ocorrer primeiro.

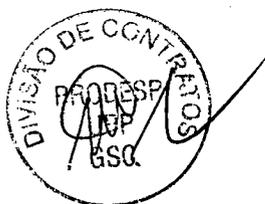
X – ACEITE

- 10.1 O primeiro Termo de Aceite da Ativação do Serviço deste contrato deve ser, necessariamente, emitido pela **PRODESP**, independente de quem tenha solicitado a ativação do **SERVIÇO**, na forma preconizada nos itens a seguir.
- 10.2 O solicitante deve emitir Termo de Aceite da Ativação do Serviço, no prazo de até 10 (dez) dias corridos a contar da data de ativação do **SERVIÇO** para a Unidade pela **CONTRATADA**, estabelecido no Anexo I - Especificações Técnicas deste contrato.
- 10.2.1 Caso o solicitante não emita o Termo de aceite no prazo estipulado ou tampouco justifique o porquê não o fez, o pagamento pelo **SERVIÇO** passa a ser devido nos termos do item 9.2 deste contrato.
- 10.3 O solicitante pode efetuar testes de aceitação do **SERVIÇO**, com a finalidade de verificar sua adequação às exigências estabelecidas no Anexo I – Especificações Técnicas deste contrato. Em função dos resultados obtidos, o solicitante pode, a seu critério, recusar o **SERVIÇO** em questão, no todo ou em parte.
- 10.4 Na hipótese de ocorrência de falhas na prestação do **SERVIÇO** para a Unidade durante o período de aceite, a **CONTRATADA** se obriga a sanar os defeitos detectados, sem ônus para o solicitante, reiniciando-se, então, a contagem do prazo para sua aceitação.



XI – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 11.1 A **CONTRATADA** se obriga e se compromete, perante a **PRODESP**, a cada um dos demais **OES**, e as Unidades a cumprir todas as obrigações que constam nas demais cláusulas deste contrato, nas Especificações Técnicas, Anexo I deste instrumento, dentre as quais as que estão destacadas nos subitens que seguem, bem como as demais neles relacionadas e decorrentes:
- 11.1.1 Prestar o **SERVIÇO** atendendo aos requisitos técnicos e às características operacionais que constam nas Especificações Técnicas - Anexo I deste contrato, e nos procedimentos mencionados na cláusula IV – ACORDO OPERACIONAL deste contrato.
- 11.1.2 Instalar, manter e gerenciar os recursos necessários à prestação do **SERVIÇO**, conforme disposto na cláusula III – **PLANO DE IMPLANTAÇÃO** e IV – ACORDO OPERACIONAL deste contrato e nas Especificações Técnicas - Anexo I deste contrato.
- 11.1.3 Fornecer as informações relacionadas com a prestação do **SERVIÇO**, conforme disposto nas Especificações Técnicas - Anexo I deste contrato, para fins do monitoramento dos recursos utilizados na prestação, bem como para a execução dos procedimentos mencionados na cláusula IV – ACORDO OPERACIONAL e na cláusula III – **PLANO DE IMPLANTAÇÃO** deste contrato.
- 11.1.4 Observar e cumprir a legislação pertinente ao **SERVIÇO** objeto deste contrato, bem como as regras e determinações da ANATEL.
- 11.1.5 Não utilizar, na prestação do **SERVIÇO**, produtos ou equipamentos que não tenham sido certificados nem homologados pela Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.
- 11.1.6 Indicar, nos termos do Acordo Operacional, disposto na cláusula IV – ACORDO OPERACIONAL deste contrato, um de seus empregados para exercer as funções inerentes à gestão dos recursos utilizados para a prestação do **SERVIÇO**, atribuídas ao cargo de Gestor da Rede.
- 11.1.7 Remeter, mensalmente, aos órgãos pagadores as respectivas Notas Fiscais/Faturas de Prestação de Serviços relativas ao faturamento do **SERVIÇO**.



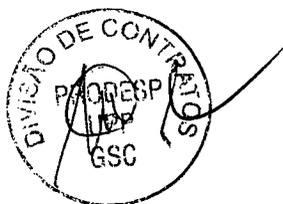
12/28

11.1.8 A **CONTRATADA** deverá utilizar, em todos os seus relatórios, a tabela padrão oficial dos Órgãos do Governo do Estado de São Paulo e das demais esferas da Federação, que contenham todos os nomes e siglas dos respectivos **OES**, sendo que, para todas as informações de logradouros, deverá utilizar o Código de Endereçamento Postal da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT). As tabelas oficiais do Governo do Estado de São Paulo, acima mencionadas, serão fornecidas à **CONTRATADA** conforme previsto na cláusula IV – ACORDO OPERACIONAL e na cláusula III – **PLANO DE IMPLANTAÇÃO**.

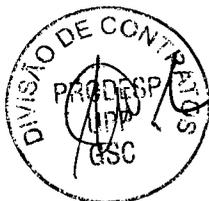
11.1.9 Responsabilizar-se, sem qualquer espécie de solidariedade/subsidiariedade por parte da **PRODESP**, pelas obrigações de natureza fiscal, previdenciária, trabalhista, acidentária e civil, em relação ao pessoal que a mesma alocar para a prestação dos serviços objeto do presente contrato.

11.1.9.1 Em caso de propositura de ação trabalhista, decorrente e relacionada com a prestação de serviços objeto deste contrato por empregado da **CONTRATADA**, na qual a **PRODESP** seja citada na condição de reclamada ou litisconsorte, em decorrência da subsidiariedade prevista no Enunciado 331 do Tribunal Superior do Trabalho, a **PRODESP** poderá exigir da **CONTRATADA** que caucione o valor da condenação em primeira instância correspondente, observado o disposto no artigo 56 da Lei. 8.666/93 e alterações posteriores, de forma autônoma e específica, como garantia de seu pagamento, até liquidação e/ou encerramento da ação trabalhista respectiva;

11.1.9.1.1 Desde que expressamente autorizado pela **CONTRATADA**, a **PRODESP** poderá promover a liquidação e pagamento de condenação que lhe venha a ser imposta na situação prevista na cláusula anterior, mediante a compensação do valor correspondente na fatura/nota fiscal que venha a ser apresentada pela **CONTRATADA** para pagamento dos serviços objeto do presente contrato, até a liquidação e satisfação total e integral do crédito respectivo.



- 11.1.9.2 Apresentar, sempre que solicitado pela **PRODESP**, a comprovação do vínculo contratual dos profissionais colocados à disposição, que poderá ser mediante contrato social, registro na carteira profissional, ficha de empregado ou contrato de trabalho ou de prestação de serviços, sendo possível a contratação de profissional autônomo que preencha os requisitos e se responsabilize pela execução dos serviços.
- 11.1.9.2.1 A **CONTRATADA** terá o prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis para apresentação do referido documento;
- 11.1.9.2.2 No caso de empregados celetistas a **PRODESP** poderá solicitar a apresentação de comprovantes do efetivo pagamento de salários, benefícios da categoria e encargos relativos ao INSS e FGTS, correspondentes aos seus empregados que estejam ou tenham estado a serviço da **PRODESP**, por força deste contrato.
- 11.1.10 Providenciar, concomitantemente à assinatura do contrato, seu cadastro na Unidade Cadastradora do CAUFESP, caso não esteja cadastrada ou sua renovação, caso esteja com o cadastro vencido, bem como mantê-lo válido durante toda a vigência contratual.
- 11.1.11 Não emitir e/ou fazer circular duplicatas ou saque de letras de câmbio contra a **PRODESP** nem contra quaisquer dos **OES**, relativamente a todo e qualquer crédito decorrente do presente contrato.
- 11.1.12 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação/qualificação na fase da licitação.
- 11.1.13 Assinar, ao término da vigência do presente contrato, o Termo de Encerramento e outras Avenças, conforme modelo Anexo IV deste contrato.
- 11.1.14 Assinar o "Termo de Ciência e Notificação" previsto no Anexo III a este contrato, dando ciência da remessa da documentação do procedimento licitatório ao Tribunal de Contas do Estado de São Paulo;



14/28



- 11.1.14.1 Ficará a critério da **CONTRATADA** o acompanhamento do processo junto àquela corte, cabendo-lhe diligenciar para a juntada da procuração nomeando seus representantes legais/procuradores e praticar os demais atos que se fizerem necessários ao andamento do processo.
- 11.1.15 Fica a **CONTRATADA** obrigada, por seus administradores, sócios e gerentes, por seus funcionários ou terceiros contratados e/ou subcontratados, credenciados e representantes, a manter e guardar o mais expreso, estrito e absoluto sigilo sobre dados, informações, conteúdo, especificações técnicas, características de ambientes, relações ou informações de caráter comercial com clientes da **PRODESP**, a que tenham acesso ou conhecimento, sob qualquer forma, em decorrência da prestação dos serviços e/ou fornecimento de bem, objeto deste contrato, no decorrer da sua execução ou cumprimento, sob pena de responder civil ou criminalmente pelo seu descumprimento, ficando responsável pela reparação por prejuízos materiais, morais, perdas e lucros cessantes decorrentes.
- 11.1.15.1. A obrigação de sigilo prevista acima, aplica-se não só pelo prazo de vigência ou de execução dos serviços/fornecimento previstos neste contrato como se estende também após seu encerramento pelo prazo de 20 (vinte) anos.
- 11.1.16. Observada a natureza do objeto contratado, responsabilizar-se exclusivamente, pela retirada e descarte do material até o destino final, sempre que solicitado pela **PRODESP**, pela **OES** e pelas Unidades, obrigando-se a apresentar a documentação comprobatória de sua qualificação para tanto, de conformidade com a legislação pertinente, sob pena de rescisão do ajuste, bem como da imposição das penalidades nele previstas.

XII – OBRIGAÇÕES DA PRODESP, DOS DEMAIS OES E DAS UNIDADES

- 12.1. São obrigações da **PRODESP**, dos demais **OES** e das Unidades, além das que constam nas demais cláusulas deste contrato e nas Especificações Técnicas - Anexo I deste contrato, dentre as quais as que estão destacadas nos subitens que seguem, as demais neles relacionadas:

- 12.1.1 Efetuar os pagamentos mensais que vierem a ser devidos à **CONTRATADA** em decorrência do **SERVIÇO** que lhe vier a ser prestado e que devem ser efetuados nos termos previstos neste contrato.



15/28



- 12.1.2 Indicar, nos termos do Acordo Operacional, disposto na cláusula IV – ACORDO OPERACIONAL deste contrato, um de seus empregados para exercer as funções inerentes à administração da Rede, atribuídas ao cargo de Administrador da Rede.
- 12.1.3. Fornecer as informações necessárias à prestação do **SERVIÇO**, conforme disposto na cláusula III – PLANO DE IMPLANTAÇÃO deste contrato.
- 12.1.4. Assinar, ao término da vigência do presente contrato, o Termo de Encerramento e Outras Avenças, conforme modelo Anexo IV deste instrumento.

XIII - SUBCONTRATAÇÃO

- 13.1 Para a prestação do **SERVIÇO** objeto deste contrato é vedado subcontratar parcelas do objeto que compreendam o STFC em sua integralidade, bem como quaisquer atividades relacionadas ao gerenciamento da rede do STFC e de administração do contrato.
- 13.2 A subcontratação não é, sob qualquer hipótese, considerada como transferência das obrigações e responsabilidades assumidas pela **CONTRATADA**.
- 13.3 Na hipótese de subcontratação, a **CONTRATADA** é a única responsável perante a **PRODESP** pelo fornecimento e serviços subcontratados, não assumindo esta, qualquer vínculo contratual com a subcontratada.
- 13.4 A **CONTRATADA** responde com exclusividade perante a **PRODESP** pela fiel execução do **SERVIÇO**, cabendo-lhe suportar ou arcar com o ônus decorrente da aplicação da lei 8.666/93 e alterações posteriores, nas esferas civil, trabalhista, previdenciária, tributária ou penal, conforme requeira o caso.
- 13.5 Se a **CONTRATADA** utilizar a prática da subcontratação nas atividades objeto do presente contrato, observando o item 13.1, será a única responsável por verificar o recolhimento de todas as obrigações fiscais, tributárias e previdenciárias decorrentes desta prática, bem como o fiel cumprimento de todas as obrigações acessórias dela resultantes.
- 13.6 Se os serviços subcontratados envolvem cessão de mão de obra, a **CONTRATADA** deve reter os 11% para Previdência Social sobre o valor da prestação dos serviços.
- 13.7 Podem ser deduzidos do valor da retenção a ser efetuada pela **PRODESP** os valores retidos da subcontratada e comprovadamente recolhidos pela **CONTRATADA**, desde que todos os documentos envolvidos se refiram à mesma competência e ao mesmo serviço. Neste caso, a **CONTRATADA** deve destacar na sua Nota Fiscal / Fatura as retenções da seguinte forma:



- a) Retenção para a Previdência Social: informar o valor correspondente a 11% (onze por cento) do valor bruto dos serviços;
- b) Dedução dos valores retidos de subcontratadas: informar o valor total correspondente aos valores retidos e recolhidos relativos aos serviços subcontratados;
- c) Valor retido para a Previdência Social: informar o valor correspondente à diferença entre a retenção, apurada na forma da letra "a", e a dedução efetuada conforme previsto na letra "b", que indica o valor a ser efetivamente retido pela **PRODESP**.

13.7.1 Juntamente com sua Nota Fiscal / Fatura, encaminhar à **PRODESP** cópias:

- a) Das Notas Fiscais / Faturas ou outro documento fiscal admissível das subcontratadas com o destaque da retenção;
- b) Dos comprovantes de arrecadação dos valores retidos das subcontratadas;
- c) Da GFIP, elaboradas pelas subcontratadas, onde conste no campo "Inscrição Tomador CNPJ/CEI", o CNPJ da **CONTRATADA** ou a Matrícula CEI da obra e, no campo denominação social Tomador de Serviço/obra construção civil, a denominação social da empresa **CONTRATADA**.

XIV – COMUNICAÇÃO ENTRE AS PARTES

14.1 Todas as comunicações e notificações entre as Partes serão feitas por escrito, ressalvados os entendimentos verbais motivados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de até 5 (cinco) dias corridos de sua ocorrência, conforme previsto a seguir.

14.2 As comunicações e notificações acima referidas deverão ser encaminhadas:

- a) Para a **CONTRATADA**: Rua Flórida, nº 1.970 - Bairro Cidade Moções, São Paulo - SP - CEP 04565-907.
- b) Para a **PRODESP**: Rua Agueda Gonçalves, nº 240 - Jardim Pedro Gonçalves – Taboão da Serra - SP, CEP 06760-900, Divisão de Contratos, 3º andar, lado par.



17/28

XV – CONFIDENCIALIDADE

- 15.1 A **CONTRATADA** obriga-se a manter a mais absoluta confidencialidade dos dados e informações obtidos de qualquer forma ou fornecidos pela **PRODESP**, não os divulgando, copiando, fornecendo ou mencionando a terceiros, bem como a quaisquer pessoas ligadas direta ou indiretamente à **CONTRATADA**, durante a vigência deste contrato e, após seu término, pelo prazo de 20 (vinte) anos, visto que os mesmos pertencem única e exclusivamente à **PRODESP** e o **OES**.
- 15.1.1 O descumprimento das obrigações estabelecidas acima obriga a **CONTRATADA**, a qualquer tempo durante o prazo estipulado no item 15.1 ao pagamento, em favor da **PRODESP**, da multa prevista no subitem 17.4.6.

XVI – GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 16.1 Para garantir o fiel cumprimento de todas as obrigações assumidas no presente contrato, a **CONTRATADA** deve fornecer garantia de execução contratual equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total estimado do contrato, em até 15 (quinze) dias corridos após a sua assinatura.
- 16.2 A garantia mencionada no item 16.1., será prestada por caução em dinheiro, títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 16.2.1. A caução em dinheiro ou título da dívida pública, devem ser emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;
- 16.2.2. Não será aceita carta de fiança emitida por sociedade não registrada como instituição financeira junto ao Banco Central do Brasil, conforme Parecer SubG Cons.nº 63/2016 da Procuradoria Geral do Estado de São Paulo;
- 16.2.3. A garantia mencionada nos itens 16.1. e 16.2., deverá ser válida por prazo não inferior à vigência do contrato ou de suas prorrogações, devendo ser providenciada, sempre que necessária, a sua revalidação.
- 16.3 A **CONTRATADA** providenciará complementação da garantia, de forma a manter a equivalência estipulada no item 16.1, no prazo de 15 (quinze) dias corridos da assinatura de eventual aditamento que altere o valor deste contrato.



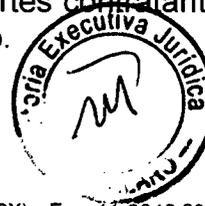
- 16.4 No caso de a **CONTRATADA** não apresentar a garantia ou a sua complementação, conforme o disposto nos itens 16.1 e 16.3, a **PRODESP** reterá os pagamentos que lhe forem devidos até a apresentação ou complementação da garantia, sem prejuízo da rescisão deste contrato, bem como da aplicação das penalidades previstas em sua cláusula **XVII - RESCISÃO E PENALIDADES**.
- 16.5 A **PRODESP** devolverá à **CONTRATADA**, o valor original retido conforme item 16.1., sem juros, correção monetária, ou qualquer outro acréscimo, em até 10 (dez) dias corridos após a data de apresentação ou complementação da garantia.
- 16.6 A qualquer tempo, a **PRODESP** poderá, justificadamente, exigir a substituição da garantia ofertada, devendo ser atendida no prazo de 15 (quinze) dias corridos.
- 16.7 A garantia prestada pela **CONTRATADA** será liberada ou restituída após a execução do contrato, entendendo-se como tal a data em que o **SERVIÇO** passar a ser prestado por outra empresa, em substituição à **CONTRATADA**.
- 16.7.1 Se a garantia tiver sido efetuada em dinheiro, o valor será devolvido devidamente atualizado pelo IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor ou no caso de sua extinção, pelo índice previsto na legislação Estadual Aplicável, vigente na data desta devolução e calculada desde a data de sua prestação.

XVII – RESCISÃO E PENALIDADES

- 17.1 Constituem motivos de rescisão da presente avença, aqueles elencados no artigo 78 da Lei Federal n.º 8.666, de 21/06/1993 e alterações posteriores, no Regulamento do Pregão da **PRODESP**, na Lei Federal 10.520, de 17/07/2002, aplicando-se ainda as disposições contidas na Resolução da Secretaria da Casa Civil do Governo do Estado de São Paulo n.º CC-52, de 19/07/2005.
- 17.1.1 É reconhecido o direito da **PRODESP** em haver da **CONTRATADA**, as sanções previstas na legislação aplicável, mencionada no subitem anterior e as disposições do Decreto Estadual n.º 48.999, de 29/09/2004, pela inexecução total ou parcial das obrigações contratuais.
- 17.2 Na hipótese de rescisão unilateral decretada pela **PRODESP**, por culpa da **CONTRATADA**, esta deverá indenizar pelas perdas e danos ocasionados, observando quanto ao especificado nos itens 17.15 e 17.16 deste contrato.
- 17.3 Os casos fortuitos e/ou motivos de força maior, devidamente apurados e comprovados, serão excludentes da responsabilidade das partes contratantes de acordo com o disposto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro.



19/28





17.4 Pela inexecução total ou parcial de qualquer cláusula e/ou condição do contrato a **PRODESP** poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à **CONTRATADA** as seguintes sanções:

17.4.1 Advertência, sempre que forem constatadas irregularidades para as quais a **CONTRATADA** tenha concorrido diretamente;

17.4.2 Multa equivalente a 0,05% (cinco centésimos por cento) calculada sobre o valor total estimado do contrato pelo descumprimento do prazo de implantação, de responsabilidade da **CONTRATADA**, de cada um dos seguintes subitens:

17.4.2.1 Implantação do projeto técnico da infraestrutura inerente à prestação do STFC centralizado;

17.4.2.2 Implantação do projeto técnico de interligação das infraestruturas do STFC centralizado e do SCV2.

17.4.3 Vencido o prazo de implantação, a multa do item acima será reaplicada a cada um dos subitens, mensalmente, até que a respectiva obrigação seja cumprida.

17.4.4 Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado no mês da ocorrência, pelo descumprimento das obrigações que constam no contrato e em seus anexos não previstas no Acordo de Nível de Serviço (SLA).

17.4.5 Multa equivalente a 20% (vinte por cento) calculada sobre o valor total do contrato, no caso de rescisão, por culpa ou requerimento da **CONTRATADA**, sem motivo justificado ou amparo legal, a critério da **PRODESP**.

17.4.6 Multa de 20% (vinte por cento) do valor total dos serviços contratados, devidamente corrigido pela variação do IPC-FIPE, ocorrida no período compreendido entre o início da vigência do contrato e a data da ocorrência, para o descumprimento do estipulado no item 15.1 da cláusula XV – CONFIDENCIALIDADE deste contrato, sem prejuízo da cobrança de todos os prejuízos materiais e morais, custas, despesas processuais, honorários advocatícios, correção monetária e demais cominações processuais e legais, pelo ajuizamento da competente ação judicial de perdas e danos contra a **CONTRATADA** decorrente de violação do disposto na citada cláusula;

17.4.7 Suspensão ou impedimento para licitar e contratar com a **PRODESP**, nos termos do inciso III do artigo 87 da Lei federal n.º 8.666/93 e suas atualizações e do artigo 7.º da Lei federal n.º 10.520/02, conforme decisão plenária do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo – Processo n.º TC-005876.989.15-3".



20/28



17.4.8 Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a **PRODESP** e com os **OES, observadas as disposições legais aplicáveis**, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a **CONTRATADA** ressarcir a **PRODESP** e os **OES** pelos prejuízos resultantes, decorrido o prazo da sanção aplicada com base no subitem 17.4.7. acima.

17.5 A **CONTRATADA** também fica sujeita ao pagamento das multas previstas abaixo, que lhe são impostas pelo não cumprimento aos termos do Acordo de Nível dos Serviços (SLA – *Service Level Agreement*) em conformidade com os parâmetros associados às especificações técnicas e operacionais que constam do capítulo V do Anexo I deste contrato:

17.5.1 A notificação para aplicação de penalidades é feita com base nos resultados da apuração mensal dos indicadores.

17.5.2 O valor da multa é igual ao produto do percentual, que consta na tabela correspondente ao indicador do SLA, pelo respectivo montante, dentre as seguintes alternativas:

17.5.2.1 Faturamento mensal do STFC referente ao ID – faturamento mensal da prestação do serviço ao ID no mês da ocorrência;

17.5.2.2 Valor total do contrato – valor estimado total do contrato, que consta no item 6.1 deste contrato;

17.5.2.3 Faturamento mensal do contrato – somatória dos valores do faturamento mensal da prestação do STFC a todas as Unidades no mês da ocorrência.

17.5.3 No decorrer dos primeiros seis meses após o início da execução do objeto contratado, definido no item 5.2 deste contrato, será aplicado um redutor de 50% (cinquenta por cento) no valor da multa correspondente ao indicador do SLA.

17.5.4 As penalidades dos indicadores referentes a PRAZO são aplicadas após o encerramento do incidente, para que o prazo efetivo seja apurado, conforme previsto no SLA, devendo ser considerados os seguintes critérios para o cálculo da penalidade:

17.5.4.1 PRAZO APURADO DENTRO DOS INTERVALOS RELACIONADOS NA TABELA – o valor da penalidade é igual ao produto do percentual correspondente ao intervalo do prazo apurado pelo preço informado como base de cálculo;



21/28

17.5.4.2 PRAZO APURADO MAIOR QUE O LIMITE SUPERIOR DO MAIOR INTERVALO RELACIONADO NA TABELA – o valor da penalidade é igual ao produto do valor da maior penalidade da tabela pelo número inteiro imediatamente superior ao resultado da divisão do prazo apurado pelo prazo limite superior do maior intervalo na tabela, limitado a 100%.

Prazo para Solução de Incidente na prestação do STFC referente a um ID

17.5.5 O valor dos indicadores referentes ao prazo para Solução de Incidente na prestação do STFC referente a um ID, apurado conforme previsto no SLA, enseja a aplicação de multa em acordo com as tabelas abaixo e com o disposto na cláusula 17.5.4.

Prazo para Solução de Incidentes na prestação do STFC referente a um ID	
Valor apurado (horas)	Percentual do faturamento mensal do STFC referente ao ID (%)
De 4h01' até 6h00'	10
De 6h01' até 8h00'	20

Indisponibilidade do STFC centralizado

17.5.6 O valor dos indicadores referentes à Indisponibilidade do STFC centralizado, apurado conforme previsto no SLA, enseja a aplicação de multa em acordo com a tabela abaixo.

Indisponibilidade do STFC centralizado	
Valor apurado (horas)	Percentual do faturamento mensal do contrato (%)
De 0h16' até 0h30'	1
De 0h31' até 1h00'	2
De 1h01' até 1h30'	3
De 1h31' até 2h00'	4
De 2h01' até 2h30'	5
.....
De 48h01' até 48h30'	97
De 48h31' até 49h00'	98
De 49h01' até 49h30'	99
Acima de 49h30'	100

17.5.6.1 Para fins de cálculo do valor da penalidade, deve ser aplicado o percentual do faturamento mensal total do contrato a razão de 1% (um por cento) a cada período de 8 (oito) minutos de indisponibilidade, ainda que incompleto, que exceda o limite do SLA, limitado a 100% (cem por cento).



22/28



Indisponibilidade do STFC referente a um ID

- 17.5.7 O valor dos indicadores referentes à Indisponibilidade do STFC referente a um ID, apurado conforme previsto no SLA, enseja a aplicação de multa em acordo com a tabela abaixo e item 17.5.7.1.

Indisponibilidade do STFC referente a um ID	
Valor apurado (minutos)	Percentual do faturamento mensal do STFC referente ao ID (%)
De 61' até 90'	10
De 91' até 120'	20

- 17.5.7.1 Para valores de indisponibilidade superiores a 120' a multa a ser aplicada será de 0,05% do faturamento mensal do contrato ou 30% do faturamento mensal do STFC referente ao ID, a que for maior.

Prazo para atendimento à Solicitação de Ativação do STFC referente a um ID

- 17.5.8 O valor do indicador referente ao prazo para atendimento à Solicitação de Ativação do STFC referente a um ID, apurado conforme previsto no SLA, enseja a aplicação de multa em acordo com a tabela a baixo e com o disposto na cláusula 17.5.4.

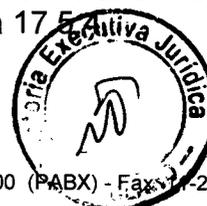
Prazo para atendimento à Solicitação de Ativação do STFC referente a um ID	
Valor apurado (dias corridos)	Percentual do faturamento mensal do contrato (%)
De 8 até 10	0,01
De 11 até 14	0,03

Prazo para atendimento à Solicitação de Alteração de Configuração do STFC referente a um ID

- 17.5.9 O valor dos indicadores referentes ao prazo para atendimento à Alteração de Configuração do STFC referente a um ID, apurado conforme previsto no SLA, enseja a aplicação de multa em acordo com as tabelas abaixo e com o disposto na cláusula 17.5.4.



23/28



Prazo para atendimento à Alteração de Configuração do STFC referente a um ID	
Valor apurado (dias corridos)	Percentual do faturamento mensal do contrato (%)
De 16 até 22	0,01
De 23 até 30	0,03

Prazo para entrega de relatórios em meio digital (no mês subsequente ao mês da apuração)

- 17.5.10 Caso a **CONTRATADA** não faça a entrega completa de todos os relatórios previstos no contrato, deixando de entregar qualquer um deles, dentro do prazo previsto no SLA, fica sujeita à aplicação de multa em acordo com a tabela abaixo e com o disposto na cláusula 17.5.4.

Prazo para entrega de relatórios em meio digital (no mês subsequente ao mês da apuração)	
Valor apurado (dias corridos)	Percentual do faturamento mensal do contrato (%)
De 16 até 23	0,5
De 24 até 30	1,0

- 17.6 As multas supra referidas são aplicadas pela **PRODESP**, por sua própria iniciativa ou por solicitação de quaisquer dos **OES**.
- 17.7 A **PRODESP** pode executar as multas, acima cominadas, após observância do devido processo legal, mediante a dedução do valor da(s) multa(s) efetivamente aplicada(s) do pagamento relativo às faturas vincendas.
- 17.8 A **PRODESP** autoriza, desde já, aos **OES** prejudicados a procederem a dedução do valor da multa efetivamente aplicada dos pagamentos a serem realizados relativos às faturas vincendas devida à **CONTRATADA**.
- 17.9 Se o valor da multa for superior ao valor do faturamento mensal do **OES** prejudicado, o desconto se dá através de múltiplos valores equivalentes ao faturamento mensal integral, sucessivamente, até que a multa seja quitada.
- 17.10 Se a multa tiver sido imposta em decorrência de infração contratual que envolva a prestação do **SERVIÇO** como um todo, a **CONTRATADA** deve depositar o respectivo valor em favor da **PRODESP** em conta corrente que à época for indicada por esta última.



24/28

- 17.11 As multas acima referidas podem ser aplicadas, a critério da **PRODESP**, sucessiva e cumulativamente, caso a **CONTRATADA** não cumpra com o disposto no capítulo V – Acordo de Níveis de Serviço (SLA) das Especificações Técnicas, Anexo I deste contrato ou com quaisquer outras obrigações previstas neste instrumento e em seus Anexos e seu valor será calculado com base no valor vigente do presente contrato no mês da ocorrência.
- 17.12 Em qualquer hipótese, é sempre imposta à **CONTRATADA** a obrigação de ressarcir a **PRODESP** ou os **OES** prejudicados pelos prejuízos resultantes dos atos que praticar ao amparo deste contrato e seus Anexos, antes ou depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base nesta cláusula.
- 17.13 As penalidades são aplicadas sem prejuízo das multas previstas no ato convocatório, após ter sido garantido o exercício do direito de defesa e registradas no Cadastro Unificado de Fornecedores do estado de São Paulo - CAUFESP, obedecendo-se, também, as disposições do Decreto Estadual n.º 48.999 de 29/09/04.
- 17.14 A **PRODESP** pode rescindir o presente contrato, a qualquer tempo, mediante concordância da outra Parte, após notificação com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias corridos, observados os itens 17.15 e 17.16.
- 17.15 A rescisão do presente contrato, independente do motivo, impõe à **CONTRATADA** a obrigação de formular um Plano de Transição, a ser adotado de forma a permitir que o **SERVIÇO**, que até então eram de responsabilidade da **CONTRATADA**, passe a ser prestado pela empresa que vier a ser contratada pela **PRODESP**.
- 17.16 Na hipótese de rescisão deste contrato, independentemente do motivo, a **CONTRATADA** se obriga a continuar a prestar o **SERVIÇO**, na forma e pelo prazo necessários a que a empresa que vier a substituí-la na prestação dos mesmos esteja efetivamente capacitada a prestá-lo.

XVIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

- 18.1 As Partes ficarão sujeitas às normas dispostas na Lei Federal n.º 10.520 de 17/07/2002, Decreto Estadual n.º 47.297 de 06/11/2002 e alterações posteriores, Regulamento de Licitação na Modalidade de Pregão da **PRODESP**, publicado no DOE de 12/03/2003, republicado no D.O.E. em 23/10/2003, Decreto Estadual n.º 49.722 de 24/06/2005, Decreto Estadual n.º 51.469 de 02/01/2007, Lei Estadual n.º 6544, de 22/11/89 e suas alterações e Lei Federal n.º 8.666, de 21/6/93 e alterações posteriores, bem como às disposições do Decreto Estadual n.º 48.999/04.



25/28



- 18.2 O presente contrato, a execução de seu objeto, produtos e/ou serviços não poderão ser cedidos ou transferidos total ou parcialmente, pela **CONTRATADA**, a terceiros estranhos a esta contratação.
- 18.3 As relações entre o pessoal e **CONTRATADA**, o da **PRODESP** e dos **OES** que integram e/ou vierem a integrar a Rede INTRAGOV serão consideradas como independentes e sem nenhum vínculo entre esse pessoal, a **PRODESP** nem com quaisquer dos **OES**. Todas as pessoas empenhadas em levar a cabo quaisquer obrigações assumidas pela **CONTRATADA** neste contrato não serão consideradas, como efetivamente não o são, representantes nem empregados da **PRODESP** nem de quaisquer dos **OES**, sendo assim de exclusiva responsabilidade da **CONTRATADA** o cumprimento de todas as obrigações de natureza fiscal, trabalhista, de benefícios, de FGTS, previdenciária, acidentária e civil em relação a esse pessoal.
- 18.4 Os tributos decorrentes do presente contrato, conforme subitem 7.1.2. correrão por conta da **CONTRATADA**.
- 18.5 A **CONTRATADA** obriga-se a anuir na cessão ou na transferência parcial deste contrato da **PRODESP** para quaisquer de seus clientes e/ou entes da Administração Pública em geral, mantidas as mesmas condições nele estabelecidas.
- 18.6 A **PRODESP** poderá, sem a necessidade de anuência da **CONTRATADA**, utilizar os produtos e/ou serviços adquiridos por meio deste contrato para a prestação de serviços a seus **CLIENTES** (órgãos ou entidades públicas da Administração Direta e Indireta das três esferas da Federação).
- 18.7 O cumprimento, durante a execução dos serviços, das leis federais, estaduais e municipais vigentes, correrão por conta da **CONTRATADA**, sendo esta a única e exclusiva responsável pelas infrações que houver.
- 18.8 Qualquer omissão ou tolerância das partes no exigir o estrito cumprimento das cláusulas e condições deste contrato ou no exercer uma prerrogativa dele decorrente, não constituirá renúncia e nem afetará o direito da Parte contratante em exercê-lo a qualquer tempo.
- 18.9 As cláusulas deste contrato prevalecerão sempre em relação a qualquer acordo verbal ou escrito, ajustado anterior ou posteriormente à data de sua assinatura, bem como em relação às disposições eventualmente conflitantes com o edital da licitação que o originou, a menos que sejam expressamente revogadas pelas partes, através de termo de retificação a este contrato.
- 18.10 O disposto neste contrato não poderá ser alterado ou emendado pelas Partes, salvo por meio de Termo Aditivo.



26/28

- 18.11 Com antecedência de pelo menos 12 (doze) meses, em relação à data de encerramento da vigência deste contrato, as Partes devem dar início ao processo de transferência do **SERVIÇO** para a futura Prestadora de Serviços de Telecomunicações que vier a ser contratada pela **PRODESP**, em substituição à **CONTRATADA**, de forma a evitar que haja solução de continuidade no mesmo.
- 18.12 Ocorrida a transferência da execução do **SERVIÇO** para a nova empresa Prestadora de Serviços, conforme o disposto no item acima, as Partes devem assinar Termo de Encerramento de contrato em que consideram extintas as obrigações previstas neste instrumento, quando, então, é liberada a garantia prestada pela **CONTRATADA**, conforme o disposto na cláusula XVI – GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL.

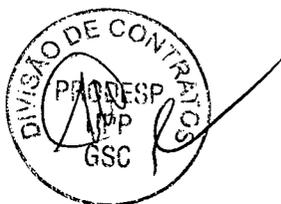
XIX - ANEXOS

- 19.1 Integram o presente contrato, os seguintes anexos:

- ANEXO I Especificações Técnicas (Anexo IX-B ao Edital)
 ANEXO II Proposta de Preços da **CONTRATADA** (Anexo VI-B ao Edital)
 ANEXO III Modelo de Termo de Ciência e de Notificação
 ANEXO IV Termo de Encerramento e outras Avenças

XX - FORO

- 20.1 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 **CONTRATO**, com expressa renúncia de qualquer outro foro, que tenham ou venham a ter, por mais privilegiado que seja.



PRODESP
Ass. Jurídica

27/28



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

Taboão da Serra, 07 de fevereiro de 2017.


 Carlos Alberto Fernandes Gomes
 Matrícula: 8846-9
 Superintendente de Operações
 Data Center - SDO


 João Henrique Poiani
 Diretor de Operações

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

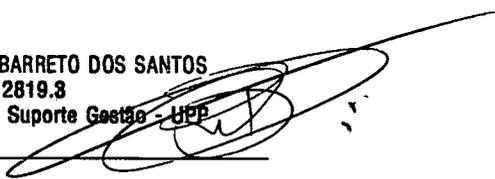

 Adriana Coutinho Viali
 Diretora Executiva

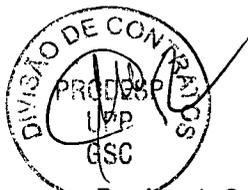

 CLARO S.A.

Maria Teresa Azevedo Lima
 Diretora Executiva

TESTEMUNHAS:

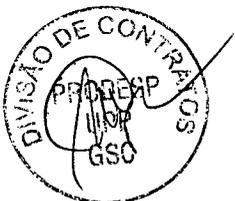

 Maria das Dores Gil Pereira
 Matr. 13.030-8
 Analista Suporte Gestão - GSC

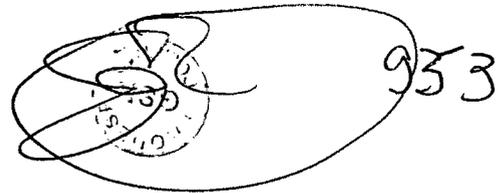

 PAULO BARRETO DOS SANTOS
 Matr. 12819.3
 Analista Suporte Gestão - UPP





ANEXO I
Especificações Técnicas (Anexo IX-B ao Edital)





ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS – LOTE 02

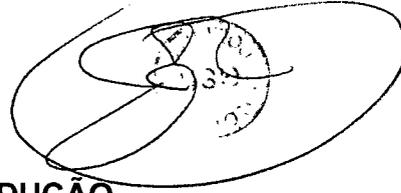
ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) NO MODELO CENTRALIZADO, PARA O ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA), PARA O GERENCIAMENTO DO STFC CENTRALIZADO E PARA O FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES RELATIVAS À PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.

ÍNDICE

I. INTRODUÇÃO.....	2
Escopos na prestação dos serviços.....	3
Relacionamento entre a CONTRATADA, OES e Administradora da Rede.....	4
II. SOLUÇÃO DE VOZ E VÍDEO E DA INTERLIGAÇÃO COM O STFC CENTRALIZADO.....	7
Componentes da solução.....	7
III. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) NO MODELO CENTRALIZADO.....	9
Requisitos técnicos à prestação do STFC centralizado.....	9
Infraestrutura para a Prestação do STFC centralizado.....	10
Sistema de Tarifação.....	14
IV. GERENCIAMENTO DO STFC CENTRALIZADO.....	16
Requisitos para o gerenciamento do STFC centralizado.....	16
V. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA).....	17
Prazo para Solução de Incidente na prestação do STFC referente a um ID.....	18
Indisponibilidade do STFC centralizado.....	18
Indisponibilidade do STFC referente a um ID.....	19
Prazo para atendimento à Solicitação de Ativação do STFC referente a um ID.....	19
Prazo para atendimento à Solicitação de Alteração de Configuração do STFC referente a um ID.....	20
Prazo para entrega de relatórios em meio digital (no mês subseqüente ao mês da apuração).....	21
Resumo dos Indicadores do SLA.....	21
VI. TIPOS DE CHAMADAS.....	22
VII. FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES.....	23
VIII. LISTA DE ACRÔNIMOS.....	24



Handwritten signatures and initials.

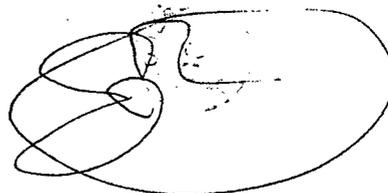


MS

I. INTRODUÇÃO

- 1.1. As Especificações Técnicas que constam no presente documento constituem o Anexo I do Contrato de prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) centralizado e devem ser atendidas para sua execução pela **CONTRATADA**, pela **PRODESP** e pelos **Órgãos/Entidades Signatários**, denominados **OES**.
- 1.2. A PRODESP exerce as funções inerentes à administração do Contrato, sendo neste caso referida como Administradora da Rede.
- 1.3. O STFC deve ser prestado de forma centralizada, por meio de dois pontos redundantes em modo ativo-ativo (partição de carga), na Área Local São Paulo (inserido no código de área 11) e em endereços distintos.
- 1.4. O STFC deve ser prestado em conformidade com as especificações técnicas e operacionais que constam dos capítulos II – Solução de Voz e Vídeo e da Interligação com o STFC Centralizado e III – Descrição do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) no modelo centralizado, deste documento.
- 1.5. O STFC deve ser gerenciado e monitorado em conformidade com as especificações técnicas e operacionais que constam do capítulo IV – Gerenciamento do STFC centralizado, deste documento.
- 1.6. O serviço deve ser prestado em conformidade com os parâmetros associados às especificações técnicas e operacionais que constam do capítulo V - Acordo de Níveis de Serviços (SLA), deste documento.
- 1.7. A CONTRATADA deve fornecer as informações relativas à prestação do STFC centralizado especificados neste documento, em conformidade com as especificações técnicas e operacionais que constam do capítulo VII – Fornecimento de Informações, deste documento.
- 1.8. O Acordo Operacional, firmado entre a CONTRATADA e a Administradora da Rede nos termos do capítulo IV do Contrato, estabelece os procedimentos operacionais e administrativos associados à prestação do STFC centralizado a serem observados pela CONTRATADA, pela Administradora da Rede, pelos OES e pelas Unidades indicadas pelos mesmos, com o suporte do Portal de Relacionamento com o Cliente (PRC) e dos sistemas internos da CONTRATADA.
- 1.9. A CONTRATADA deve atender às solicitações sobre incidentes na prestação do STFC centralizado, conforme disposto no Acordo Operacional, por meio de telefone com número 0800, disponível durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual.
- 1.10. A CONTRATADA deve manter a tecnologia sempre atualizada para atender aos requisitos de disponibilidade, de confiabilidade, de integridade, de segurança e de qualidade definidos para a prestação do STFC centralizado.





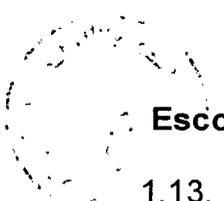
955

- 1.10.1. Eventuais substituições e/ou atualizações das RFC (*Request for Comments*) constantes neste documento de especificação técnica devem ser observadas pela CONTRATADA visando a manutenção desses requisitos e a continuidade na prestação do STFC centralizado.
- 1.11. A prestação do STFC centralizado pode vir a ser objeto de avaliação visando garantir a manutenção dos requisitos e a continuidade de sua prestação, em consonância com os critérios e condições descritos a seguir:
 - 1.11.1. A avaliação será feita pela Administradora da Rede em conjunto com a CONTRATADA, a qualquer tempo, de forma remota ou nas dependências da CONTRATADA, por iniciativa da Administradora da Rede ou de qualquer OES que a solicite;
 - 1.11.2. A decisão de efetuar a avaliação deve ser comunicada à CONTRATADA, via correspondência oficial, com antecedência de 5 (cinco) dias corridos, na qual devem constar o motivo e o objeto da avaliação;
 - 1.11.3. A CONTRATADA deve disponibilizar todas as informações e os meios necessários, bem como cooperar para o bom andamento das atividades inerentes a esta avaliação;
 - 1.11.4. No decorrer da avaliação, serão realizados diagnósticos e estabelecidas ações com prazos para a solução das questões levantadas;
 - 1.11.5. A divulgação dos resultados será feita por meio de relatório validado pelos avaliadores, Administrador da Rede e Gestor da Rede.
- 1.12. A CONTRATADA deverá efetuar, mensalmente, testes de verificação da qualidade do serviço prestado, com a supervisão da Administradora da Rede, ou seu preposto, de forma a identificar eventuais falhas em numeração, perdas de ligações, bloqueio de canais, falhas em rotas ou outras situações que possam influenciar nos níveis de serviço.

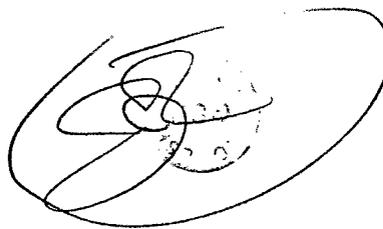
Escopos na prestação dos serviços

- 1.13. Esta Especificação Técnica aborda o Escopo II que, juntamente com o Escopo I, compõem a solução definida pelo Governo do Estado de São Paulo, a qual prevê a prestação do Serviço de Comunicação de Voz e Vídeo (SCV2) entre as suas Unidades e a prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) de forma centralizada.

Descrição do Escopo I – Serviço de Comunicação de Voz e Vídeo (SCV2).



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



956

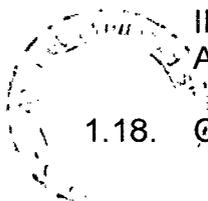
- 1.14.1. O Escopo I consiste na prestação do SCV2 (nas modalidades nuvem ou interligação com legado), com instalação, operação, manutenção, suporte técnico e gerenciamento de solução de voz e vídeo sobre IP por meio do Sistema de Servidores Centrais de Comunicação para o registro, controle, roteamento de sessões de comunicação, geração de CDR (*Call Detail Records*) e demais funções discriminadas.
- 1.14.2. A solução destinada à prestação do SCV2 para as Unidades indicadas pelos OES, as quais estão presentes em todos os municípios do Estado de São Paulo e em Brasília-DF, deve dar suporte à interligação com sistemas legados de telefonia das Unidades e prover serviço totalmente baseado em IP (telefonia em nuvem).
- 1.15. Descrição do Escopo II – Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) centralizado.
- 1.15.1. O Escopo II consiste na prestação do STFC – entrada e saída de tráfego – por meio de entroncamentos SIP destinados ao tráfego de chamadas de entrada e saída (na modalidade local, LDN e LDI), originadas em Unidade governamental, destinadas a usuários de serviços de telecomunicações (RTPC - Rede Telefônica Pública Comutada) e vice-versa, com sistemas de gerenciamento e tarifação centralizados.

Relacionamento entre a CONTRATADA, OES e Administradora da Rede

- 1.16. Para a execução das atividades operacionais e administrativas associadas à prestação do serviço e relacionadas neste documento, a CONTRATADA, a Administradora da Rede e os OES devem utilizar o PRC.
- 1.17. O PRC é um serviço fornecido e mantido pela Administradora da Rede, com recursos funcionais que facilitam a execução das seguintes atividades para os OES, para as prestadoras dos serviços previstos no Escopo I e no Escopo II (definidos nos itens 1.14 e 1.15 deste documento), e a própria Administradora da Rede.

- 1.18. O PRC permite as seguintes atividades:

- 1.18.1. Registro e acompanhamento de Solicitações de Serviços (Ativação, Alteração e Desativação);
- 1.18.2. Registro e acompanhamento de manutenções programadas;
- 1.18.3. Emissão de relatórios;

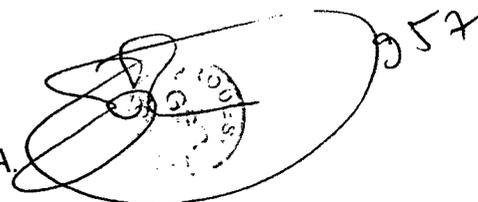


Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.



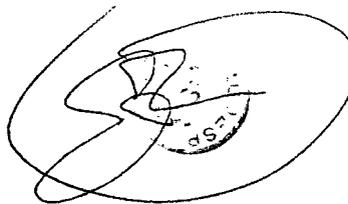
PRODESP
Tecnologia da Informação

1.18.4. Apuração dos indicadores de SLA.



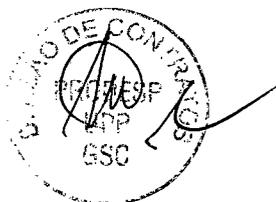
- 1.19. O PRC permite criar perfis de usuários com privilégios de acesso a domínio de dados e operações, definidos pela Administradora da Rede.
- 1.20. Para cada OES e para as prestadoras dos serviços previstos em cada Escopo, serão designados usuários com perfis autorizados para, por exemplo, abrir e consultar solicitações, gerar e visualizar relatórios.
- 1.21. O PRC prevê que os usuários tenham acesso restrito às informações do serviço sob sua titularidade.
- 1.22. Conforme o tipo de solicitação feita pelo usuário, o PRC permite que haja uma etapa de análise e validação pela Administradora da Rede, condição necessária para dar prosseguimento ao fluxo de atendimento da solicitação.
- 1.23. O PRC prevê a suspensão da contagem de tempo de atendimento à solicitação (parada de relógio) sempre que ocorrer alguma pendência cuja responsabilidade não seja da CONTRATADA, sendo que a contagem é retomada quando da solução da pendência, bem como prevê um campo para preenchimento do motivo da parada de relógio.
- 1.24. A CONTRATADA deve utilizar o PRC via navegador *web* como interface para o relacionamento com os OES e com a Administradora da Rede.
- 1.24.1. A interface do PRC será acessível via Internet, utilizando um navegador *web* por meio de conexão segura.
- 1.25. Uma interface padrão *WebService* do PRC estará disponível para integração com sistemas de gerência e sistemas de suporte a operação, devendo, porém, a CONTRATADA considerar que esta integração é facultativa e às suas custas, se optar em fazê-la.
- 1.25.1. A integração deve se basear no padrão JMS (*Java Message Service*), no protocolo de comunicação SOAP (*Simple Object Access Protocol*) e no protocolo de rede HTTP (*Hypertext Transfer Protocol*), para o transporte de informação em XML (*Extensible Markup Language*), atendendo à formatação e validação do XSD (*XML Schema Definition*) ou outra forma a ser definida pela PRODESP.
- 1.25.2. Caso opte pela integração, a CONTRATADA deve instalar, operar e manter roteadores e links redundantes com capacidade nominal de 8 Mbps, dedicados ponto-a-ponto, com indisponibilidade mensal de, no máximo, 30 minutos, localizada na PRODESP em Taboão da Serra - SP.





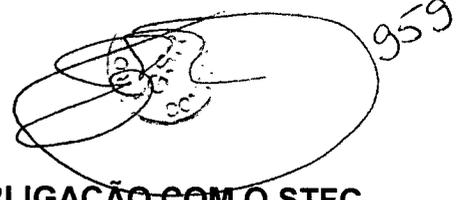
358

- 1.25.2.1. Caso ocorra um evento de indisponibilidade nos *links* por um período superior a 6 horas, sem prejuízo da aplicação da penalidade, a CONTRATADA deve utilizar o PRC, via interface *web*.
- 1.25.3. A CONTRATADA deve providenciar, no prazo de 60 dias contados à partir da ocorrência do evento, a ampliação dos links sempre que a sua média móvel trimestral de utilização no horário comercial for maior ou igual a 50% da sua capacidade nominal, ou quando o valor do 95 Percentil mensal no horário comercial for maior ou igual a 90% de sua capacidade nominal, o que ocorrer primeiro.
- 1.25.4. Enquanto esta integração não ocorrer, a CONTRATADA deve utilizar o PRC, via interface *web*.
- 1.26. Caso seja detectado um incidente na prestação do serviço, por meio das suas plataformas de gerenciamento, a CONTRATADA deve, de forma proativa, providenciar o registro desse incidente no PRC.
- 1.27. As atividades de manutenções programadas devem ser registradas pela CONTRATADA no PRC e submetidas à análise e aprovação pela Administradora da Rede.
- 1.28. O cálculo de indicadores de SLA será realizado pelo PRC.
- 1.29. Será atribuído a cada rota/tronco SIP referente a uma Unidade e aos elementos utilizados na interligação ao SCV2 um código de identificação (ID) a ser utilizado nos procedimentos estabelecidos no Acordo Operacional.



[Handwritten signature]

[Handwritten marks and signatures]

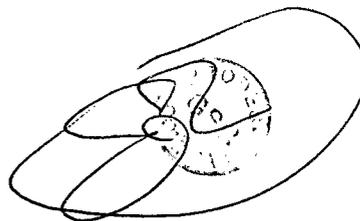


II. SOLUÇÃO DE VOZ E VÍDEO E DA INTERLIGAÇÃO COM O STFC CENTRALIZADO

Componentes da solução

- 2.1. A arquitetura da solução de voz e vídeo e a interligação à RTPC é composta por:
 - 2.1.1. Escopo I:
 - 2.1.1.1. Sistema de Servidores Centrais de Comunicação;
 - 2.1.1.2. *Session Border Controller* (SBC);
 - 2.1.1.3. Elementos de acesso.
 - 2.1.2. Escopo II:
 - 2.1.2.1. Acesso centralizado à RTPC.
- 2.2. O provimento dos acessos descentralizados à RTPC, para fins de contingência, não é objeto desta contratação.
- 2.3. Os SBC para a comunicação entre o SCV2 e o STFC são objetos das Especificações Técnicas do Escopo I.
- 2.4. A interligação entre a rede do STFC e os SBC instalados nos *datacenters* é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 2.5. A acomodação dos equipamentos de transmissão para a conexão dos SBC ao STFC e o fornecimento da infraestrutura necessária para as conexões em âmbito local (*colocation, golden jumpers, cordões ópticos ou metálicos, entre outros*), nos *datacenters*, são de responsabilidade da CONTRATADA
- 2.6. As interligações entre os SBC e a rede do STFC centralizado devem ser redundantes.
- 2.7. A arquitetura desta solução é apresentada na figura a seguir:





960

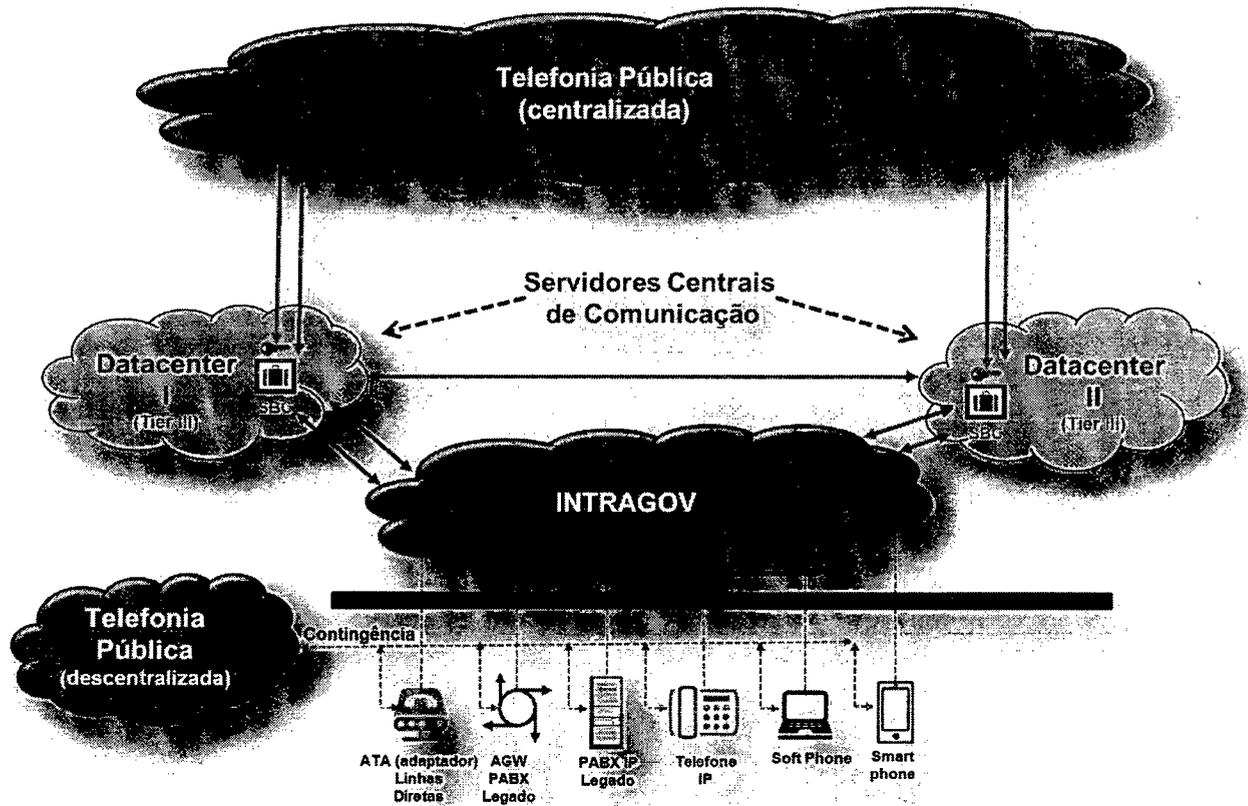


Figura 1 - Arquitetura de referência da solução

2.8. O STFC centralizado deve ser prestado em conformidade com a regulamentação aplicável, aprovada pela ANATEL, e o previsto no Contrato, em especial atendendo às metas de qualidade de sua prestação relacionadas aos indicadores de desempenho técnico-operacional do Acordo de Níveis de Serviços (SLA).



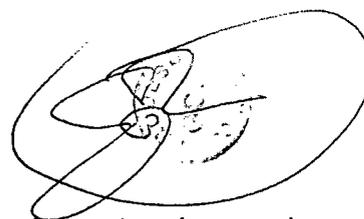
Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

III. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) NO MODELO CENTRALIZADO

Requisitos técnicos à prestação do STFC centralizado

- 3.1. A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) no modelo centralizado, estabelecido no Escopo II, deve suportar o tráfego de chamadas de entrada e de saída, conforme segue:
 - 3.1.1. Chamadas de entrada – chamadas destinadas às Unidades do Governo, recebidas pelos pontos de centralização do STFC na Área Local São Paulo;
 - 3.1.2. Chamadas de saída – chamadas destinadas à RTPC, originadas no SCV2, entregues nos pontos de centralização do STFC na Área Local São Paulo.
- 3.2. A interligação entre a rede do STFC e os SBC do Escopo I deve ser implementada via IP (Troncos SIP) conforme a RFC 3261;
- 3.3. A CONTRATADA deverá alocar e disponibilizar uma faixa de numeração do STFC da Área Local São Paulo (mesma área de numeração dos Troncos SIP centralizados) para cada Unidade;
 - 3.3.1. Caso o OES contratante solicite a portabilidade da sequência numérica atribuída à sua assinatura do STFC descentralizado numa Unidade (somente para Área Local São Paulo) a CONTRATADA deverá portar esta sequência numérica para o STFC centralizado conforme regras de portabilidade vigentes.
- 3.4. A prestação do STFC de forma centralizada deve incluir a facilidade de identificação e bloqueio de chamada de entrada a cobrar a critério do OES.
- 3.5. Suportar e implementar controle do número de sessões na borda de sua rede.
- 3.6. Suportar e implementar DTME: *in-band / out-of-band* (RFC 4733).
- 3.7. Suportar e implementar os *codecs* G.711a, G.711 μ , G.729 e G.729a, e deve fazer a seleção de *codec* mediante sinalização enviada via protocolo SDP (RFC 4566). O *codec* a ser utilizado nas chamadas será definido pela Administradora da Rede.
- 3.8. Suportar e implementar transmissão de Fax: T.38 (*fax relay*).
- 3.9. Suportar os protocolos RTP (*Real-Time Transport Protocol*) e RTCP (*RTP Control Protocol*) conforme RFC 3550 e RFC 3551.



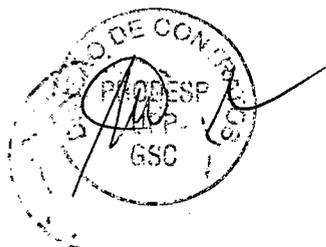


962

- 3.10. Tarifar automaticamente todas as chamadas pelo número chave tronco e por ramal (caso o número do ramal esteja disponível).
- 3.11. Deve ser adotado como critério de tarifação a metodologia dada conforme o disposto no art. 12, incisos I ao V da Resolução nº 424 da ANATEL, de acordo com o que segue:
- 3.11.1. Unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;
 - 3.11.2. Tempo de tarifação mínima: 30 (trinta) segundos;
 - 3.11.3. Chamadas faturáveis: somente são faturáveis chamadas com duração superior a 3 (três) segundos;
 - 3.11.4. No caso de chamadas a cobrar, exceto as chamadas destinadas ao código 0800, somente são faturadas as chamadas com duração superior a 6 (seis) segundos, contada a partir do término da mensagem informativa;
 - 3.11.5. No caso de chamadas encaminhadas ao correio de voz somente são faturadas as chamadas com duração superior a 3 (três) segundos, contada a partir do sinal audível que acompanha a mensagem característica do correio de voz.

Infraestrutura para a Prestação do STFC centralizado

- 3.12. A arquitetura da infraestrutura de referência relativa a cada um dos *datacenters* para a prestação de serviço é apresentada na figura a seguir:



10/28

[Handwritten signature]

963

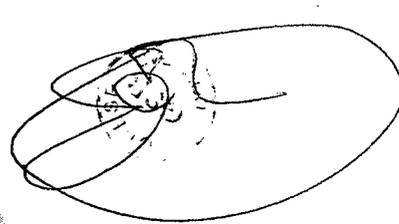
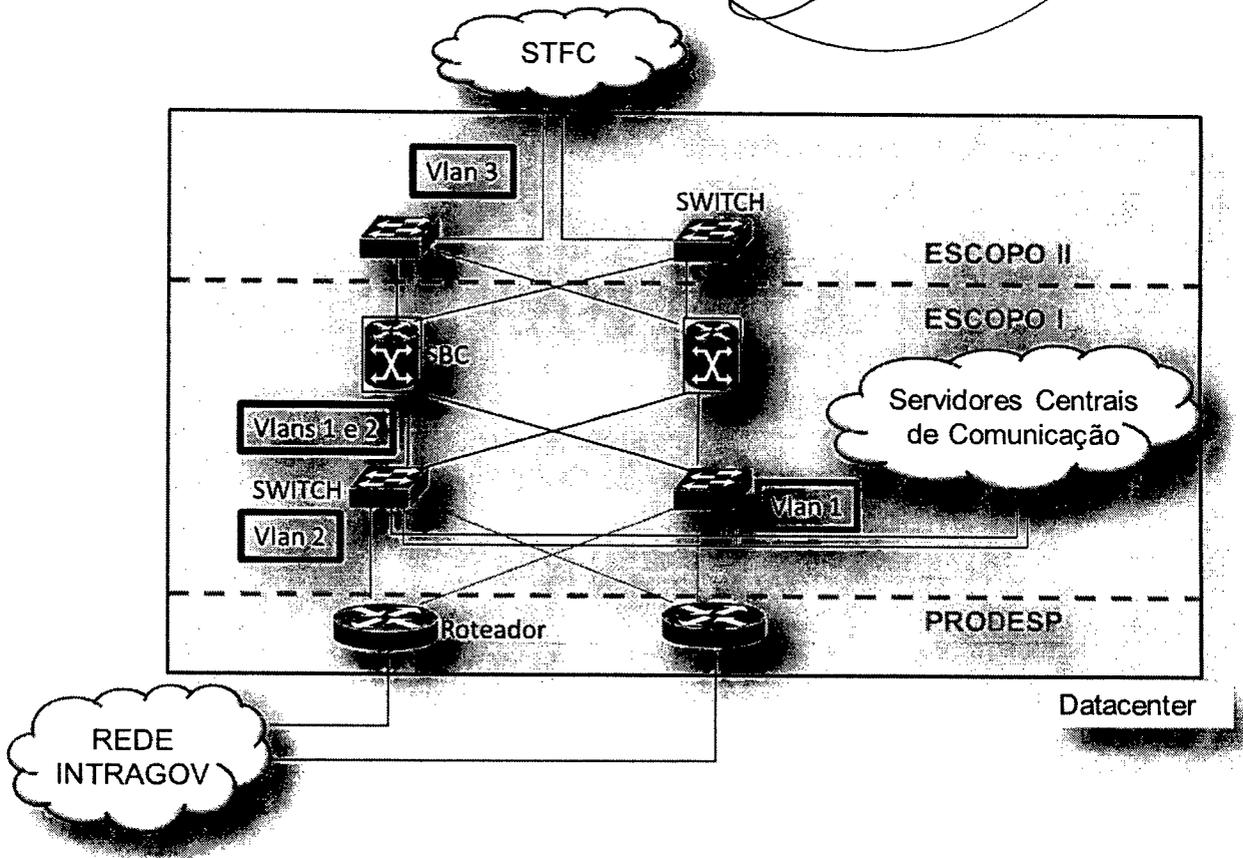
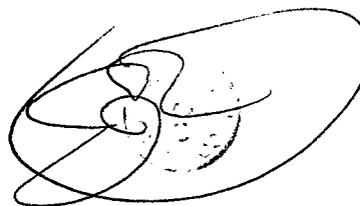



Figura 2 - Arquitetura de referência da infraestrutura em cada *datacenter*

- 3.13. A CONTRATADA deve fornecer e conectar Troncos SIP da RTPC nos dois *datacenters*, os quais escoarão o tráfego por meio dos SBC.
- 3.13.1. Os dois *datacenters* devem ser atendidos, pela CONTRATADA, por segmentos de rede distintos, com dupla abordagem em fibra ótica para cada localidade.
- 3.13.2. A empresa contratada para o Escopo I é responsável por:
- 3.13.2.1. Disponibilizar espaço em dois *datacenters* para a acomodação da solução para a prestação do SCV2 (inclusive os SBC), que devem estar localizados na Área Local São Paulo (inserido no código de área 11);
- 3.13.2.2. Prover espaço em *rack* padrão 19 polegadas e fornecimento de energia elétrica para acomodação e alimentação de todos os equipamentos da solução do Escopo II que serão instalados nos *datacenters* para promover a interligação entre a rede do STFC e os SBC;



Handwritten signatures and initials.



3.13.2.3. Executar todas as conexões necessárias para as interligações em âmbito local entre esses equipamentos, conforme ilustrado na arquitetura de referência no item 3.12.

3.13.3. A CONTRATADA deve fornecer, no mínimo, a seguinte infraestrutura:

3.13.3.1. 02 *switches layer 2* gerenciáveis, com portas Gigabit e 10Gigabit e suporte a empilhamento, *link aggregation*, *failover* dinâmico e ao protocolo 802.1Q (VLAN), os quais devem estar equipados inicialmente com a quantidade de portas necessárias para a demanda inicial, devendo a CONTRATADA disponibilizar novas portas sempre que for necessário, de acordo com o aumento de tráfego, bem como todos os cabos, *transceivers* ópticos e elétricos;

3.13.3.2. Cordões certificados;

3.13.3.3. Conectores, amarradores e elementos de fixação com todas as partes e peças necessárias para as interligações em âmbito local;

3.13.3.4. Cabos de força para conexão às tomadas disponíveis nos *racks*.

3.14. A infraestrutura relativa à interligação da rede STFC aos SBC deve atender aos seguintes requisitos:

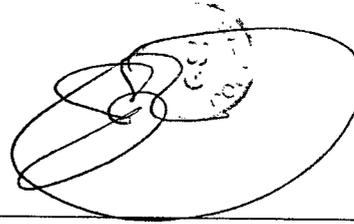
3.14.1. A quantidade de entroncamentos de entrada e saída fornecida pela CONTRATADA deverá ser suficiente para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico objeto desta contratação.

3.14.2. Todos os materiais e serviços necessários às instalações e conexões dos Troncos SIP de entrada e saída serão fornecidos pela CONTRATADA, sem ônus de qualquer natureza para a contratante.

3.14.3. Os equipamentos do Escopo II que serão instalados nos *datacenters* para promover a interligação entre a rede do STFC e os SBC devem ser instalados nos *racks* de 19 polegadas, cujo espaço deve ser fornecido pela empresa contratada para o Escopo I.

3.14.4. Para o dimensionamento inicial de cada interligação do SCV2 com a estrutura do STFC centralizado a CONTRATADA deve considerar os requisitos de volume de processamento que constam na tabela a seguir.



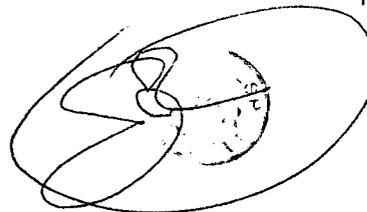


355

PARÂMETROS	VALORES
Quantidade de Instâncias SIP entre o SCV2 e a rede do STFC centralizado	2.100
Tráfego de entrada no SCV2	80 Erl
Tráfego de saída do SCV2	1.900 Erl

- 3.14.4.1. O tráfego em Erlangs foi calculado considerando o tempo médio de retenção de 90 (noventa) segundos.
- 3.14.5. O Sistema de Servidores Centrais de Comunicação deve ser interligado à estrutura utilizada para a prestação do STFC centralizado através de conexões redundantes com banda inicial de 1 Gbps cada, adequada à vazão do tráfego entre o SCV2 e o STFC centralizado.
- 3.14.5.1. A interligação entre os dois *datacenters* e a RTPC deverá ser implementada no modo ativo-ativo.
- 3.14.5.2. Para a interligação de cada *datacenter* à RTPC, os dois links em cada *datacenter* poderão ser implementados com configuração ativo-ativo ou ativo-standby, conforme definição da empresa CONTRATADA para o Escopo II.
- 3.14.6. A infraestrutura da prestação do STFC centralizado deve ser ampliada a fim de acompanhar o crescimento da utilização do serviço ao longo do período de execução contratual.
- 3.14.7. A CONTRATADA deve providenciar a ampliação da banda sempre que a média móvel trimestral no horário comercial de utilização ultrapassar 50% de sua capacidade nominal ou quando o valor do 95º Percentil mensal, no horário comercial atingir ou ultrapassar 90% da sua capacidade nominal, o que ocorrer primeiro.
- 3.14.8. A CONTRATADA deve providenciar a ampliação da quantidade de instâncias SIP entre os SBC e a rede do STFC centralizado sempre que a média móvel trimestral da soma da utilização simultânea nos dois pontos de interligação na HMM (Hora de Maior Movimento) em dias úteis ultrapassar 40% da quantidade máxima de instâncias configuradas ou quando ocorrer bloqueio de chamadas superior a 0,1% devido à falta de canais disponíveis entre os SBC e a rede do STFC centralizado, o que ocorrer primeiro.





966

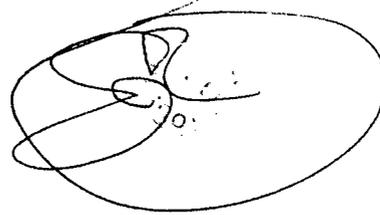
- 3.14.9. A implantação da estrutura necessária para a interligação entre o Sistema de Servidores Centrais de Comunicação e a rede do STFC deve estar concluída no prazo de 90 (noventa) dias, a contar da comunicação à CONTRATADA dos endereços dos *datacenters* que hospedarão os SBCs, conforme conste no Plano de Implantação.
- 3.14.10. Durante a vigência do Contrato, as ampliações necessárias na estrutura de interligação entre o Sistema de Servidores Centrais de Comunicação e a rede do STFC devem estar disponíveis no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data de ocorrência do evento que lhe der causa.
- 3.14.11. O não cumprimento dos prazos de implantação ou ampliação dos recursos de interligação sujeita a CONTRATADA à aplicação de penalidade por descumprimento contratual.

Sistema de Tarifação

- 3.15. A solução deve disponibilizar um Sistema de Tarifação para obtenção dos dados de todas as Unidades.
- 3.16. A identificação das ligações para tarifação e faturamento será de acordo com os números de origem e destino presentes nas chamadas entregues à CONTRATADA.
- 3.17. A CONTRATADA será responsável por gerar as informações de tarifação e disponibilizá-las ao OES que gerou/recebeu a chamada.
- 3.18. O Sistema de Tarifação deve apresentar módulos/funcionalidades que permitam:
- 3.18.1. Relatar mensalmente, de forma clara e detalhada, os serviços utilizados no mês, discriminando-os em chamadas locais para terminais fixos e terminais móveis, chamadas de longa distância nacional, para terminais fixos e móveis, chamadas "a cobrar" e outros serviços, por meio de notas fiscais / faturas impressas e em formato eletrônico FEBRABAN (Layout FEBRABAN Conta Eletrônica de Telecomunicações, versão V3R0), utilizando-se padrões conhecidos e abertos de formatação e transmissão de dados, e estabelecendo-se no Acordo Operacional os detalhes do conteúdo das faturas.



- 3.18.1.1. O fornecimento de arquivo que possibilite emissão de relatórios gerenciais de tráfego das chamadas, mostrando todas as ligações efetuadas por ramal DDR, dados estes que devem ser disponibilizados juntamente com a Fatura de Prestação dos Serviços, em mídia digital.



967

3.18.2. A emissão de relatórios com campos selecionáveis pelo usuário, sem a necessidade de customizações feitas pelo fornecedor, com os campos: identificação de números (origem e destino), duração da chamada, data/hora de conexão e desconexão, duração da chamada, tipo da chamada e OES.

3.18.2.1. A forma de acesso aos relatórios será objeto do Acordo Operacional.



15/25



968

IV. GERENCIAMENTO DO STFC CENTRALIZADO

Requisitos para o gerenciamento do STFC centralizado

- 4.1. O sistema de gerenciamento da solução deve garantir o nível de qualidade do serviço, permitindo a detecção, localização e recuperação de falhas ou degradações no serviço prestado.
- 4.2. Devem ser gerados os seguintes relatórios mensais:
 - 4.2.1. Relatório de tráfego de voz por rota/tronco para fins de *capacity planning*;
 - 4.2.2. Relatórios contendo estatísticas de não completamento de chamada devido à falha de rede, considerando os filtros por rota/tronco, destino da chamada e fim de seleção;
 - 4.2.3. Relatórios de atendimento aos indicadores de SLA estabelecidos no capítulo V.
- 4.3. Os relatórios devem ser entregues até o décimo quinto dia do mês subsequente, nos formatos PDF e CSV.





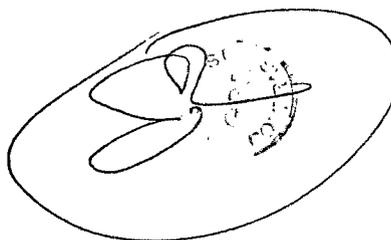
969

V. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)

- 5.1. O Acordo de Níveis de Serviços, ou *Service Level Agreement* (SLA), tem como objetivo estabelecer as metas de qualidade da prestação do STFC centralizado relacionadas aos indicadores de desempenho técnico-operacional.
- 5.2. A CONTRATADA assume o compromisso de prestar o STFC centralizado atendendo às metas de qualidade estabelecidas neste SLA.
- 5.3. A CONTRATADA é responsável pelo cumprimento das metas de qualidade estabelecidas neste SLA, durante todo o prazo de prestação do STFC centralizado.
- 5.4. O não cumprimento dos indicadores de SLA sujeita a CONTRATADA às penalidades estabelecidas em Contrato.
- 5.5. A Administradora da Rede irá apurar mensalmente os indicadores do SLA utilizando informações de seus sistemas e informações recebidas da CONTRATADA.
- 5.6. As ocorrências relacionadas no processo de gestão da qualidade, descrito no Acordo Operacional, podem ser consideradas como excludentes de responsabilidade da CONTRATADA na apuração do SLA, desde que sejam por ela comprovadas e recebam a anuência prévia da Administradora da Rede.
- 5.7. Para fins das disposições deste acordo, entende-se por "incidente" qualquer ocorrência que, devido à falha na entrega ou na prestação do STFC centralizado, afete a comunicação de voz entre uma Unidade e a Rede Pública de Telefonia, seja por interrupção, degradação ou ocorrência no STFC, ou qualquer ocorrência que afete a disponibilidade do sistema de gerenciamento da CONTRATADA.
- 5.8. As informações referentes a cada incidente devem ser agrupadas em um registro denominado de Registro de Incidente, aberto quando da identificação da ocorrência e fechado quando do restabelecimento da normalidade da prestação do serviço.
- 5.9. Em cada Registro de Incidente deve constar a data (dd:mm:aa) e o horário (hh:mm) de sua abertura e a data (dd:mm:aa) e o horário (hh:mm) de seu fechamento, que delimitam o Período de Tratamento do Incidente (PTI).
- 5.10. Sempre que a CONTRATADA julgar que o incidente não é de sua responsabilidade, cabe à ela o ônus da prova, devendo apresentar testes comprobatórios e relatórios específicos.
- 5.11. O PRC será utilizado para cálculo de todos os indicadores.



970



Prazo para Solução de Incidente na prestação do STFC referente a um ID

5.12. O prazo para Solução de Incidente na prestação do STFC referente a um ID, cuja causa é de responsabilidade da CONTRATADA, corresponde ao valor máximo admissível do PTI relativo ao STFC.

5.13. O prazo para Solução de Incidentes é o que consta na tabela a seguir:

INDICADOR	VALOR	UNIDADE
Prazo para Solução de Incidente na prestação do STFC referente a um ID	240	Minuto

Indisponibilidade do STFC centralizado

5.14. A Indisponibilidade de todo o STFC centralizado corresponde ao período de tempo total no mês, em que todo o serviço contratado permanece indisponível para ser utilizado para saída ou entrada de chamadas telefônicas.

5.15. A apuração da Indisponibilidade do STFC deve considerar os incidentes cuja causa é de responsabilidade da CONTRATADA.

5.16. Para o cálculo da Indisponibilidade do STFC, deve ser considerado o PTI referente ao incidente em que houve interrupção da prestação do serviço, de cada Registro de Incidente fechado no mês calendário.

5.17. A Indisponibilidade do STFC é expressa em minutos por meio da seguinte fórmula:

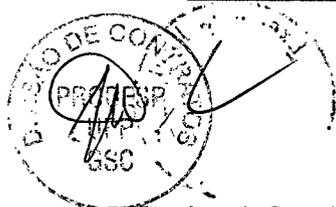
Indisponibilidade do STFC (minutos) = [Interrupção do serviço em minutos]

Em que:

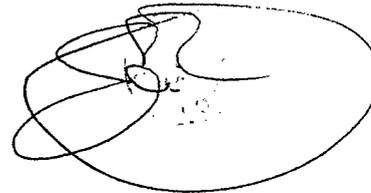
[Interrupção do serviço em minutos] – período de tempo total, expresso em minutos, correspondente à soma dos PTI de interrupção na prestação do STFC centralizado, no mês, de responsabilidade da CONTRATADA.

5.18. O tempo máximo de indisponibilidade do STFC centralizado, por mês, é o que consta na tabela a seguir:

INDICADOR	VALOR	UNIDADE
Indisponibilidade do STFC centralizado	15	Minuto



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page.



371

Indisponibilidade do STFC referente a um ID

- 5.19. A Indisponibilidade do STFC referente a um ID corresponde ao período de tempo total no mês, em que o serviço contratado permanece indisponível para ser utilizado para saída ou entrada de chamadas telefônicas.
- 5.20. A apuração da Indisponibilidade do STFC deve considerar os incidentes cuja causa é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.21. Para o cálculo da Indisponibilidade do STFC, deve ser considerado o PTI referente ao incidente em que houve interrupção da prestação do serviço, de cada Registro de Incidente fechado no mês calendário.
- 5.22. A Indisponibilidade do STFC é expressa em minutos por meio da seguinte fórmula:

Indisponibilidade do STFC (minutos) = [Interrupção do serviço em minutos]
Em que:
[Interrupção do serviço em minutos] – período de tempo total, expresso em minutos, correspondente à soma dos PTI de interrupção na prestação do STFC referente a um ID, no mês, de responsabilidade da CONTRATADA.

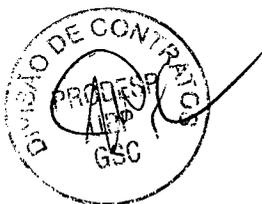
- 5.23. O tempo máximo de indisponibilidade do STFC referente a um ID, por mês, é o que consta na tabela a seguir:

INDICADOR	VALOR	UNIDADE
Indisponibilidade do STFC referente a um ID	60	Minuto

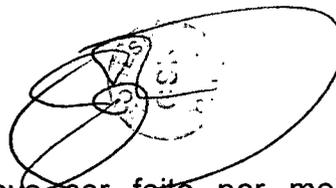
Prazo para atendimento à Solicitação de Ativação do STFC referente a um ID

- 5.24. O prazo para atendimento à Solicitação de Ativação do STFC referente a um ID corresponde ao período de tempo, expresso em dias corridos, entre a data do recebimento da solicitação pela CONTRATADA e a data do envio dos resultados dos testes de ativação do STFC, desde que tenha sido dado o aceite pelo OES.

- 5.24.1. Quando de ocorrências em que a execução de atividades, pela CONTRATADA, for condicionada a agendamento definido junto ao OES, em decorrência de seus critérios operacionais e de segurança, o tempo de interrupção das atividades da CONTRATADA não deve ser considerado para efeito de cálculo do indicador:



19/25



972

5.24.2. O aceite da implantação deve ser feito por meio de testes executados pela CONTRATADA e pelo OES com base nas informações do aceite da solicitação no Portal de Relacionamento com o Cliente.

5.25. O prazo para atendimento à Solicitação de Ativação do STFC referente a um ID consta na tabela a seguir:

INDICADOR	VALOR	UNIDADE
Prazo para atendimento à Solicitação de Ativação do STFC referente a um ID	7	Dia corrido

Prazo para atendimento à Solicitação de Alteração de Configuração do STFC referente a um ID

5.26. O prazo para atendimento a uma Solicitação de Alteração de Configuração do STFC referente a um ID corresponde ao período de tempo, expresso em dias corridos, entre o momento do recebimento da solicitação pela CONTRATADA e o aceite pelo OES.

5.26.1. As alterações de configuração previstas neste indicador são aquelas definidas no Acordo Operacional.

5.27. A apuração do indicador deve ser feita com base nas informações do protocolo de solicitação na CONTRATADA e no aceite pelo órgão, via PRC.

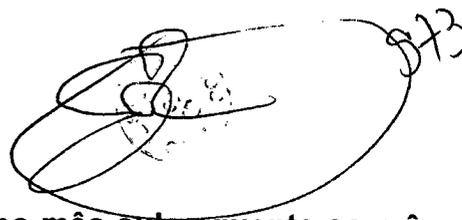
5.28. Quando de ocorrências em que a execução de atividades, pela CONTRATADA, for condicionada a agendamento definido junto ao OES, em decorrência de seus critérios operacionais e de segurança, o tempo de interrupção das atividades da CONTRATADA não deve ser considerado para efeito de cálculo do indicador.

5.29. O atendimento, pela CONTRATADA, à Solicitação de Alteração de Configuração do STFC referente a um ID deve ser realizado no prazo máximo descrito na tabela a seguir:

INDICADOR	VALOR	UNIDADE
Prazo para atendimento à Solicitação de Alteração de Configuração do STFC referente a um ID	15	Dia corrido



20/25



Prazo para entrega de relatórios em meio digital (no mês subseqüente ao mês da apuração)

5.30. O prazo para entrega de todos relatórios previstos neste Contrato, em meio digital, é o que consta na tabela abaixo.

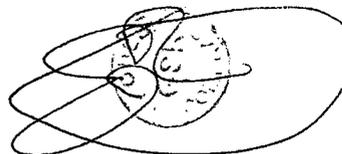
INDICADOR	VALOR	UNIDADE
Prazo para entrega de relatórios em meio digital (no mês subseqüente ao mês da apuração)	15	Dia corrido

Resumo dos Indicadores do SLA

5.31. Os indicadores do SLA se encontram agrupados na tabela a seguir:

INDICADOR	VALOR	UNIDADE
Prazo para Solução de Incidente na prestação do STFC referente a um ID	240	Minuto
Indisponibilidade do STFC centralizado	15	Minuto
Indisponibilidade do STFC referente a um ID	60	Minuto
Prazo para atendimento à Solicitação de Ativação do STFC referente a um ID	7	Dia corrido
Prazo para atendimento à Solicitação de Alteração de Configuração do STFC referente a um ID	15	Dia corrido
Prazo para entrega de relatórios em meio digital (no mês subseqüente ao mês da apuração)	15	Dia corrido





974

VI. TIPOS DE CHAMADAS

6.1. Os tipos de chamadas na prestação do STFC centralizado, que são objeto de remuneração nos termos contratuais, estão descritos a seguir:

Tipo de chamada	Descrição
Fixo Local	O terminal telefônico fixo de destino está Área Local São Paulo (11).
LDN Fixo Intraestadual	O terminal telefônico fixo de destino está fora da Área Local São Paulo (11) e dentro do Estado de São Paulo.
LDN Fixo Interestadual	O terminal telefônico fixo de destino está fora do Estado de São Paulo.
LDI – R1	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Região 1 - Argentina, Chile, Paraguai e Uruguai.
LDI – R2	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Região 2 - Estados Unidos da América e Havaí.
LDI – R45	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Regiões 4 e 5 - Portugal, Açores, Ilha da Madeira e Alemanha, Andorra, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Holanda(Países Baixos), Irlanda, Itália, Liechtenstein, Noruega, Reino Unido, Suécia e Suíça.
LDI – demais Regiões	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Regiões 3 e de 6 a 9.
Móvel - VC1	O terminal telefônico móvel de destino possui área de registro no código nacional (DDD) 11.
Móvel - VC2/VC3	O terminal telefônico móvel de destino possui área de registro no código nacional (DDD) diferente de 11.



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



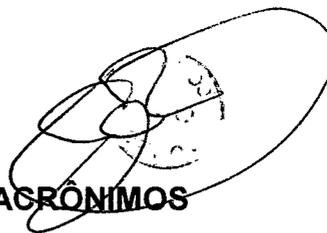
9/15

VII. FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES

- 7.1. A CONTRATADA deve fornecer as informações relativas à prestação do STFC centralizado especificado, para fins de acompanhamento e execução dos procedimentos definidos no contrato e seus anexos.
- 7.2. Para fins de análise quanto ao desempenho, a CONTRATADA deve fornecer as informações sobre os níveis de serviço de todos os ID ativos, através de relatórios gerenciais de utilização de capacidade, base mensal e anual.
- 7.3. Para fins de gestão da prestação do STFC, os registros de todas as chamadas deverão ser mantidos, pela CONTRATADA, em meio digital que assegure a integridade, confidencialidade e autenticidade das informações armazenadas pelo prazo de 5 (cinco) anos a contar da sua geração. Estes registros deverão permanecer disponíveis para consulta pelo OES e/ou Administradora da Rede.
- 7.4. Para fins de gestão da prestação do STFC, os registros dos logs de falhas e de chamadas gerados devem ser entregues pela CONTRATADA no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, a contar de sua solicitação pela Administradora da Rede, em local e na forma especificados no Acordo Operacional;
- 7.5. A CONTRATADA deve fornecer à Administradora de Rede os insumos necessários para cálculo dos indicadores do SLA com base nas informações provenientes dos elementos gerenciados utilizados para a prestação do STFC centralizado e dos procedimentos administrativos aplicáveis em sua prestação, por meio do PRC ou na forma de relatórios gerenciais, conforme descrito no Acordo Operacional.



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



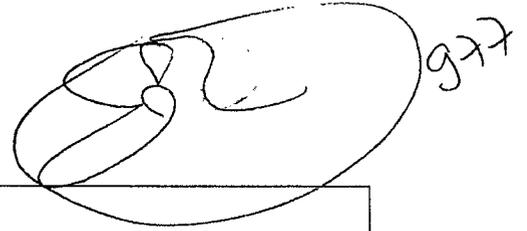
976

VIII. LISTA DE ACRÔNIMOS

- 8.1. Os termos empregados neste documento, no plural ou no singular, mas neles não expressamente definidos, devem ser interpretados de acordo com as definições apresentadas a seguir.

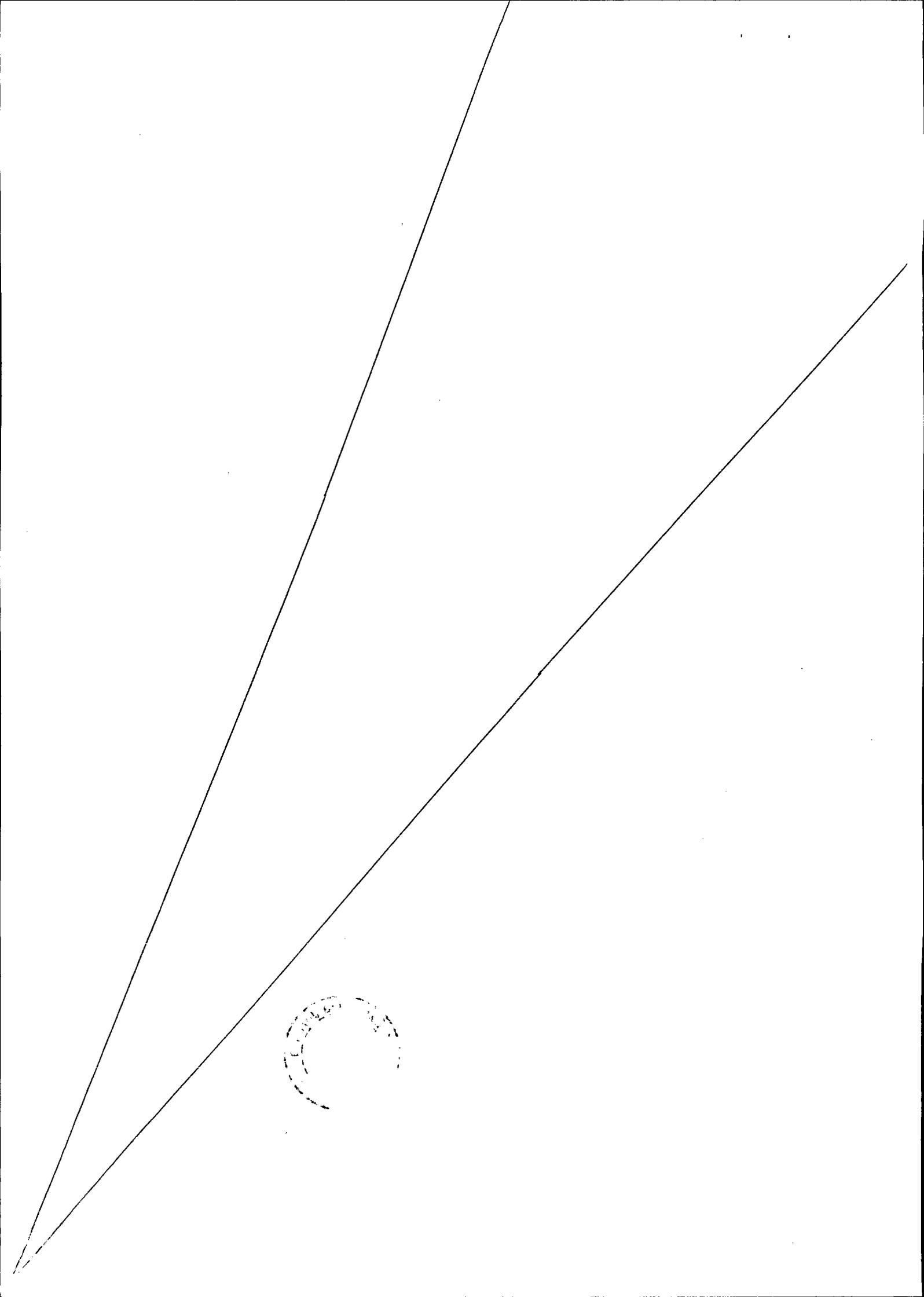
Sigla	Definição
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
CDR	<i>Call Detail Records</i>
codec	<i>COderDECoder</i>
DTMF	<i>Dual Tone MultiFrequency</i>
Erl	<i>Erlang</i>
FEBRABAN	Federação Brasileira de Bancos
FXO	<i>Foreign eXchange Office</i>
FXS	<i>Foreign eXchange Station</i>
GMUD (Gerência de Mudanças)	Procedimento para a realização de intervenções (alterações, instalações ou reconfigurações) em sistemas ou em ambientes de telecomunicações ou processamento de dados.
INTRAGOV	INTRAGOV - Infraestrutura de comunicação e serviços, implantada pelo Governo do Estado de São Paulo, que abrange todo o Estado, podendo ser compartilhada por diferentes órgãos de Governo Estadual, Municipal e Federal
IP	<i>Internet Protocol</i>
ISDN	<i>Integrated Services Digital Network</i>
ITU	<i>International Telecommunication Union</i>
LAN	<i>Local Area Network</i>
OES	Orgãos e Entidades Signatários
PABX	<i>Private Automatic Branch Exchange</i>
PDF	<i>Portable Document Format</i>
PRC	Portal de Relacionamento com o Cliente
PRODESP	Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo
R2	Padrão R2 de sinalização telefônica
RFC	<i>Request For Comments</i>
RTCP	<i>RTP Control Protocol</i>
RTPC	Rede Telefônica Pública Comutada



Sigla	Definição
RTP	<i>Real Time Transport Protocol</i>
SDP	<i>Session Description Protocol</i>
SIP	<i>Session Initiation Protocol</i>
SLA	<i>Service Level Agreement</i>
STFC	Serviço Telefônico Fixo Comutado
VC1	Valor de Comunicação 1
VC2	Valor de Comunicação 2
VC3	Valor de Comunicação 3





ANEXO II

Proposta de Preços (Anexo VI-B ao Edital)



00142

ClaroEmpresas 

ANEXO VI-B

PLANILHA DE PREÇOS – LOTE 02

À

CIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP

Ref: PREGÃO ELETRÔNICO N° 083 / 2016 – (3ª VERSÃO) - PROCESSO N° 92121/01



OBJETO: Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) no modelo centralizado, nas modalidades Local, LDN e LDI, para o tráfego de chamadas originadas em unidade governamental destinadas a usuários da rede telefônica pública comutada (RTPC) e vice-versa e o fornecimento de informações, sem caráter de exclusividade, na Área Local São Paulo (inserido no código de área 11) e em endereços distintos, nas condições estabelecidas na Minuta de Contrato “Anexo X-B”.

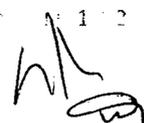
Para o cumprimento do objeto deste Pregão, ofertamos o Preço Total Mensal (PTM) para o Lote 02 de **R\$ 389.759,35 (trezentos e oitenta e nove mil, setecentos e cinquenta e nove reais e trinta e cinco centavos)**, conforme quantidade mensal de minutos e preço unitário por tipo de chamada apresentados no quadro abaixo:

Conforme se verifica da tabela abaixo o PTM foi ofertado com duas casas decimais e o preço unitário do minuto com cinco casas decimais, conforme definido no edital.

TIPO DE CHAMADA+B4:F14	DESCRIÇÃO	QUANTIDADE MENSAL DE MINUTOS	PREÇO UNITÁRIO DO MINUTO (R\$)	SUB TOTAL MENSAL (R\$)
Fixo Local	O terminal telefônico fixo de destino está na Área Local São Paulo (11).	3.684.015	0,00301	11.088,89
LDN Fixo Intraestadual	O terminal telefônico fixo de destino está fora da Área Local São Paulo (11) e dentro do Estado de São Paulo.	2.752.169	0,01432	39.411,06
LDN Fixo Interestadual	O terminal telefônico fixo de destino está fora do Estado de São Paulo.	305.797	0,01432	4.379,01
LDI - R1	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Região 1 – Argentina, Chile, Paraguai e Uruguai.	375	0,22214	83,30
LDI - R2	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Região 2 – Estados Unidos da América e Havai.	375	0,22214	83,30
LDI - R45	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Regiões 4 e 5 – Portugal, Açores, Ilha da Madeira e Alemanha, Andorra, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Holanda, (Países Baixos), Irlanda, Itália, Liechtenstein, Noruega, Reino Unido, Suécia e Suíça.	375	0,22214	83,30
LDI - demais Regiões	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Regiões 3 e de 6 a 9.	125	0,22214	27,77
Móvel - VC1	O terminal telefônico móvel de destino possui área de registro no código nacional (DDD) 11.	3.949.615	0,07934	313.362,45
Móvel - VC2/VC3	O terminal telefônico móvel de destino possui área de registro no código nacional (DDD) diferente de 11.	267.712	0,07934	21.240,27
PREÇO TOAL MENSAL DO LOTE 02				389.759,35



112





Ofício do Registrador Oficial das Pessoas Naturais - 1ª Subdivisão - São Paulo - Capital
 Rua Dr. Pedro de Barros Ribeiros, 1709 - CEP: 01318-002 - Fone: (11) 3221-9900 - São Paulo - Capital

Plata Benito Yekaterina
 Oficial



001143



Reconheço por semelhança a firma de (1) ELAINE WALCOW BENOTTI,
 em documento com valor econômico, da ré.
 São Paulo, 02 de dezembro de 2016.
 Em Testemunho da verdade.

Claro Empresas



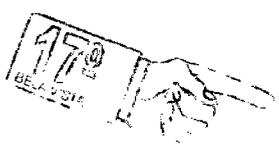
VALTER SILVA INDEPENDENTE - ESCRIVENTE
 Otd. 1 Total: R\$ 15,915. Cont.: 2002249613540100109824

Informamos que nos valores apresentados não está incorporada a alíquota do imposto ICMS, conforme definido no edital.

Na composição do Preço Unitário do Minuto, no que diz respeito ao custo de Interconexão, já está contemplada a previsão de redução das tarifas de Interconexão determinadas pela ANATEL, durante a execução contratual.

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias contado da data de sua apresentação, conforme definido no item 3.2 do edital.

São Paulo/SP, 30 de novembro de 2016.



Elaine Walcow Benotti

Gerente Executiva de Contas - Procuradora
 RG: 32.201.597-2
 CPF: 284.974.888-90
 T.: 55 11 2121 2035 / cel: 55 11 9 8813-5693

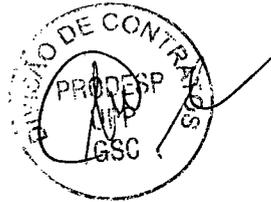
CLARO S/A
CNPJ nº 40.432.544/0001-47
 Elaine Walcow Benotti
 Gerente Executiva de Contas - Procuradora
 RG: 32.201.597-2
 CPF 284.974.888-90
 T.: 55 11 2121 2035 / cel: 55 11 9 8813-5693

40.432.544/0001-47

CLARO S/A

Rua Flórida, 1970
 Cidade Monções - CEP: 04565-001

SÃO PAULO - SP



Elaine Walcow Benotti

ANEXO III

**TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO
CONTRATOS OU ATOS JURÍDICOS ANÁLOGOS**

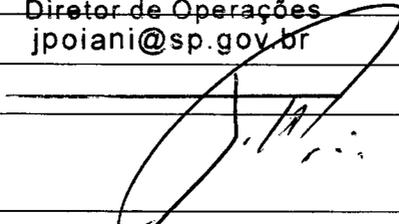
Contratante: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – PRODESP
Contratada: CLARO S/A.
Contrato n°: PRO.00.7064
Objeto: PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) NO MODELO CENTRALIZADO, ENGLOBANDO O ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA), O GERENCIAMENTO DO STFC CENTRALIZADO E O FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES RELATIVAS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.

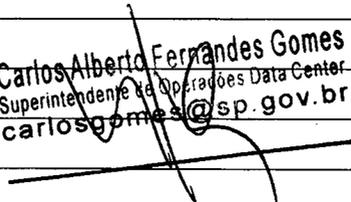
Na qualidade de Contratante e Contratado, respectivamente, do Termo acima identificado, e, cientes do seu encaminhamento ao TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO, para fins de instrução e julgamento, damos-nos por CIENTES e NOTIFICADOS para acompanhar todos os atos da tramitação processual, até julgamento final e sua publicação e, se for o caso e de nosso interesse, para, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito da defesa, interpor recursos e o mais que couber.

Outrossim, estamos CIENTES, doravante, de que todos os despachos e decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial do Estado, Caderno do Poder Legislativo, parte do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, de conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar Estadual n° 709, de 14 de janeiro de 1993, precedidos de mensagem eletrônica aos interessados.

Taboão da Serra, 07 de fevereiro de 2017.

CONTRATANTE: Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – PRODESP

Nome	
Cargo	João Henrique Poiani Diretor de Operações
E-mail institucional	jpoiani@sp.gov.br
E-mail pessoal	
Assinatura	

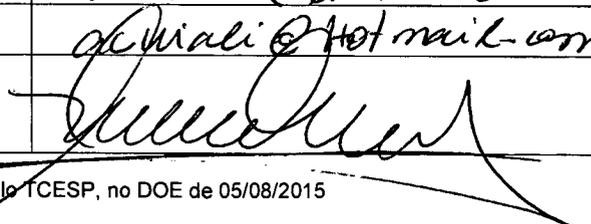
Nome	
Cargo	Carlos Alberto Fernandes Gomes Superintendente de Operações Data Center
E-mail institucional	carlosfgomes@sp.gov.br
E-mail pessoal	
Assinatura	






CONTRATADA: CLARO S/A.

Nome	Maria Tereza Coutinho de Azevedo Lima
Cargo	Diretora Executiva
E-mail institucional	Mariat@embratel.com.br
E-mail pessoal	Mariat.azevedolima@gmail.com
Assinatura	Maria Tereza Coutinho de Azevedo Lima

Nome	Adriana Coutinho Viali
Cargo	Diretora Executiva
E-mail institucional	acviali@embratel.com.br
E-mail pessoal	acviali@hotmail.com
Assinatura	 Adriana Coutinho Viali Diretora Executiva

Nota: Modelo publicado pelo TCESP, no DOE de 05/08/2015



ANEXO IV

TERMO DE ENCERRAMENTO E OUTRAS AVENÇAS AO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) NO MODELO CENTRALIZADO, ENGLOBANDO O ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA), O GERENCIAMENTO DO STFC CENTRALIZADO E O FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES RELATIVAS À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO QUE, ENTRE SI, CELEBRAM A COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP E

PRO.MINUTA

Pelo presente termo, de um lado a **COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP**, com sede no município de Taboão da Serra, estado de São Paulo, na Rua Agueda Gonçalves, 240, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 62.577.929/0001-35, doravante designada simplesmente **PRODESP**, e, de outro, a com sede e Foro na cidade de, Estado de, à, inscrita no CNPJ/MF sob o nº, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, representadas neste ato por seus representantes legais ao final designados e assinados, resolvem encerrar o contrato de Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) no modelo centralizado, englobando o Acordo de Níveis de Serviços (SLA), o Gerenciamento do STFC Centralizado e o Fornecimento de Informações relativas à prestação deste serviço, mediante a cláusula e condições que mutuamente aceitam e outorgam, a saber:

I - ENCERRAMENTO

- 1.1. As partes, de comum acordo, consideram concluído o objeto do contrato PRO.MINUTA em de de 20...., permanecendo em plena vigência todas as obrigações eventualmente remanescentes.
- 1.2. Em decorrência do encerramento do contrato mencionado no item 1.1. acima, as partes dão-se plena, rasa, mútua, recíproca, irrestrita, irrevogável e irreatável quitação dos serviços e valores referentes ao objeto do contrato PRO.00.MINUTA, para nada mais reclamar a qualquer título.

E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente termo em 2 (duas) vias de igual teor e forma, na presença de 2 (duas) testemunhas.

Taboão da Serra, de de 20...

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

CONTRATADA

TESTEMUNHAS:



PRODESP

3ª Escritória Jurídica

1/1

