

- 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 Descrição do Serviço, no Plano de Transição e no Acordo Operacional, conforme disposto, respectivamente, nas Cláusulas II, III e IV 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 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.
- 1.6 O regime de execução deste contrato é o de empreitada por preço unitário.
- 1.7 A presente contratação decorrente de Licitação na Modalidade Pregão Eletrônico nº 013/2022, foi homologada, assim como autorizada a previsão de despesa orçamentária no Documento de Comprovação Orçamentária – DCO 995/2021, nos termos do Decreto Estadual nº 33.144, de 20/3/91, conforme documentos anexados no Processo **PRODESP** nº PD-PRC-2021/01247.

II – DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

- 2.1 O **SERVIÇO** deve ser prestado de forma centralizada em conformidade com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência - 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 e em endereços distintos.
- 2.2.1 A **CONTRATADA** deverá alocar e disponibilizar faixas de numeração do STFC atendendo ao disposto no Termo de Referência - Anexo I deste contrato.





- 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 com Entroncamento Centralizado e III – Descrição do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com Entroncamento Centralizado do Termo de Referência - 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 centralizados SIP destinados ao tráfego de chamadas de entrada e saída (nas modalidades: local, LDN e LDI para o STFC e seus serviços associados: DDG e serviço 0300), 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 com Entroncamento Centralizado do Termo de Referência - 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 Termo de Referência - 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 Termo de Referência - Anexo I deste contrato.





GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

PRO.00.7958

- 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 Termo de Referência - Anexo I deste contrato.
- 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 TRANSIÇÃO

- 3.1 O Plano de Transição estabelece as condições para a execução das atividades pré-operacionais e operacionais, no período de transição, e o respectivo cronograma.
 - 3.1.1 A conclusão da transição deve ocorrer até a data de encerramento do Contrato PRO.00.7064.
- 3.2 A **CONTRATADA** se obriga a garantir a continuidade da rede nos seguintes termos:
 - 3.2.1 Na hipótese da **CONTRATADA**, ser a responsável pela prestação dos serviços sob o Contrato PRO.00.7064 e não concluir a adequação dos mesmos até o seu encerramento, deve garantir a continuidade da prestação dos serviços objeto do Contrato PRO.00.7064 para todas as Unidades remanescentes, remunerados pelo valor mais vantajoso para a Administração Pública Estadual;
 - 3.2.2 Na hipótese da **CONTRATADA**, não ser a responsável pela prestação dos serviços sob o Contrato PRO.00.7064 e não concluir a migração dos mesmos até o seu encerramento, deve garantir a continuidade da prestação dos serviços objeto do Contrato PRO.00.7064 para todas as Unidades remanescentes, remunerados pelo valor mais vantajoso para a Administração Pública Estadual;
 - 3.2.3 A **CONTRATADA** se obriga a firmar acordo com a responsável pela prestação dos SERVIÇOS sob o Contrato PRO.00.7064 e a mantê-lo até que conclua a migração, nos termos do avençado, em decorrência do subitem 3.2.2..
- 3.3 As Partes devem proceder aos ajustes do modelo de Plano de Transição - Anexo III, no prazo de 40 (quarenta) dias corridos a contar da data de assinatura deste contrato.

- 3.4/ O Plano de Transição, quando assinado pelas Partes, passa a integrar este contrato.

431

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 05760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

Número de Colibríes 0100/2020



- 3.5 A administração do processo de transição 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 Transição.

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 – Anexo IV, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos a contar da data de assinatura deste contrato.
- 4.3 O Acordo Operacional – Anexo IV, 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 5 (cinco) anos, a contar da data da emissão, pela **PRODESP**, do primeiro Termo de Aceite da Ativação dos Serviços.

VI – VALOR DO CONTRATO

- 6.1 O valor total estimado do presente contrato é de **R\$ 19.195.469,40** (dezenove milhões, cento e noventa e cinco mil, quatrocentos e sessenta e nove reais e quarenta centavos), base: 23/06/2022, 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 dos **SERVIÇOS** que vierem a ser prestados 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 incluídos todos os impostos, à exceção do ICMS sobre os serviços objetos deste contrato, taxas e encargos incidentes a cargo da **CONTRATADA**, inclusive no que se refere às suas empresas subcontratadas, 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 n.º 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 ao item 3.12. do Termo de Referência - Anexo I deste contrato.
- 7.2 O preço de cada chamada do STFC, de saída e de entrada a cobrar, para a tarifação do tráfego de cada Unidade é calculado com base nos critérios de tarifação, conforme item 3.12. do Termo de Referência - 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, sem e com ICMS, considerando a alíquota de 18% (dezoito por cento), correspondente a cada tipo de chamada é o que consta nas tabelas dos itens que seguem, estabelecidos conforme resultado do Pregão Eletrônico nº 013/2022.





Tipo de Chamada	Descrição	Preço por minuto da Chamada sem ICMS (R\$)	Preço por minuto da Chamada com ICMS (R\$)
Fixo Local	O terminal telefônico fixo de destino está na mesma Área Local do originador da chamada.	0,00750	0,00915
LDN Fixo Intraestadual	O terminal telefônico fixo de destino está em Área Local distinta do originador da chamada e dentro do Estado de São Paulo.	0,00930	0,01134
LDN Fixo Interestadual	O terminal telefônico fixo de destino está fora do Estado de São Paulo.	0,00930	0,01134
LDI – R1	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Região 1 - Argentina, Chile, Paraguai e Uruguai.	0,41250	0,50305
LDI – R2	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Região 2 - Estados Unidos da América e Havaí.	0,41250	0,50305
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.	0,41250	0,50305
LDI – demais Regiões	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Regiões 3 e de 6 a 9.	0,41250	0,50305
Móvel - VC1	O terminal telefônico móvel de destino possui área de registro no Código Nacional (DDD) igual ao do originador da chamada.	0,03450	0,04207
Móvel – VC2/VC3	O terminal telefônico móvel de destino possui área de registro no Código Nacional (DDD) diferente ao do originador da chamada.	0,03450	0,04207





- 7.3 O preço de cada chamada na prestação do STFC com entroncamento centralizado com chamadas entrante na modalidade 0800, para a tarifação do tráfego de cada Unidade é calculado com base nos critérios de tarifação, conforme item 3.12. do Termo de Referência - Anexo I deste contrato, e nos preços por minuto de cada tipo de chamada:

- 7.3.1 O preço por minuto de cada chamada entrante na modalidade 0800 do STFC, sem e com ICMS, correspondente a cada tipo de chamada, é o que consta nas tabelas dos itens que seguem, estabelecidos conforme resultado do Pregão Eletrônico nº 013/2022:

Tipo de Chamada	Descrição	Preço por minuto da Chamada sem ICMS (R\$)	Preço por minuto da Chamada com ICMS (R\$)
0800/Fixo Local	Chamadas recebidas de terminal telefônico fixo na mesma Área Local da Unidade de destino.	0,00750	0,00915
0800/LDN Fixo	Chamadas recebidas de terminal telefônico fixo em Área Local diversa da Unidade de destino.	0,00930	0,01134
0800/Móvel - VC1	Chamadas recebidas de terminal telefônico móvel tipo VC1.	0,03450	0,04207
0800/Móvel - VC2/VC3	Chamadas recebidas de terminal telefônico móvel tipo VC2 ou VC3.	0,03450	0,04207

- 7.4 O preço de cada chamada na prestação do STFC com entroncamento centralizado com chamadas entrante na modalidade 0300, para a tarifação do tráfego de cada Unidade é calculado com base nos critérios de tarifação, conforme item 3.12 do Termo de Referência - Anexo I deste contrato, e nos preços por minuto de cada tipo de chamada:

- 7.4.1 O preço por minuto de cada chamada entrante na modalidade 0300 do STFC, sem e com ICMS, correspondente a cada tipo de chamada, é o que consta nas tabelas dos itens que seguem, estabelecidos conforme resultado do Pregão Eletrônico nº 013/2022:

Tipo de Chamada	Descrição	Preço por minuto da Chamada sem ICMS (R\$)	Preço por minuto da Chamada com ICMS (R\$)
0300/Fixo Local	Chamadas recebidas de terminal telefônico fixo na mesma Área Local da Unidade de destino.	0,00750	0,00915
0300/LDN Fixo	Chamadas recebidas de terminal telefônico fixo em Área Local diversa da Unidade de destino.	0,00930	0,01134
0300/Móvel - VC1	Chamadas recebidas de terminal telefônico móvel tipo VC1.	0,03450	0,04207
0300/Móvel - VC2/VC3	Chamadas recebidas de terminal telefônico móvel tipo VC2 ou VC3.	0,03450	0,04207



- 7.5 Todos os tributos federais, estaduais ou municipais, sob qualquer título, que incidam ou venham a incidir sobre este contrato ou sobre o **SERVIÇO** a ser prestado ao amparo deste serão cobrados na forma prevista na legislação aplicável, inclusive em relação às empresas subcontratadas.
- 7.6 A eventual atualização cadastral, no contexto da adequação dos serviços para a Unidade, não ensejará remuneração para sua execução.

VIII – REAJUSTAMENTO

- 8.1 Os preços por minuto de cada chamada, estabelecidos nos subitens 7.2.1, 7.3.1 e 7.4.1, podem sofrer reajuste, anualmente, a partir da vigência deste contrato, com base na aplicação do critério que resultar em menor valor de reajuste dentre os dois critérios que seguem:
- 8.1.1 Os percentuais de reajuste sobre os preços do **SERVIÇO** serão, no máximo, iguais aos percentuais de reajuste a que fizer jus a **CONTRATADA**, nos termos da regulamentação da ANATEL.
- 8.1.1.1 A **CONTRATADA** deverá encaminhar correspondência à **PRODESP** com informação dos percentuais e da data de incidência dos reajustes dos preços do **SERVIÇO**, acompanhado dos documentos pertinentes.
- 8.1.2 O reajuste será de acordo com a variação do IPC - FIPE (Índice de Preços ao Consumidor) ocorrida no período, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$R = Po . \left[\left(\frac{IPC}{IPCo} \right) - 1 \right]$$

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 dos subitens 8.1.1 e 8.1.2, 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 Administradora da Rede poderá convocar a **CONTRATADA**, a qualquer momento durante a vigência do contrato, para negociar a redução dos preços, mantendo-se os demais termos e condições contratuais, em virtude de revisão dos valores de referência de tarifas de uso de rede (fixa, móvel e interurbana), determinada pela ANATEL, em Ato ou Resolução, ou decorrente de redução dos preços de mercado.

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 todos documentos de cobrança (Notas Fiscais/Faturas de Prestação de Serviços, doravante referidas como NFF, boletos, recibo provisório de serviço, detalhamento dos serviços prestados, etc.), emitidos 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 emitido para os 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;



10/31

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2815-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br





- 9.1.3 O faturamento do objeto do presente contrato, relativo aos serviços prestados para a PRODESP, deverá ser feito no CNPJ da **PRODESP**, correspondente ao local de entrega e/ou da prestação dos serviços. Para tanto, a **CONTRATADA** deverá consultar os dados cadastrais correspondentes, no endereço eletrônico: www.prodesp.sp.gov.br/fornecedores/filiais-prodesp.asp.
- 9.1.4 As Notas Fiscais/Faturas representativas dos pagamentos das contratações efetuadas pela PRODESP, deverão ser emitidas pela **CONTRATADA** e apresentadas na sede da **PRODESP**, situada na Rua Agueda Gonçalves, nº 240 - Taboão da Serra/SP - Protocolo Central - Piso PD, de segunda-feira a sexta-feira das 8h às 17h e enviadas eletronicamente, somente em PDF, conforme Instrução Normativa 001/2021, publicada pela **PRODESP** no Diário Oficial e disponível para consulta no endereço eletrônico: <https://www.prodesp.sp.gov.br/institucional/instrucoes-normativas/>. Para contratações pelos demais órgãos e entidades, a emissão e apresentação das Notas Fiscais/Faturas, deverá seguir a instrução do **CONTRATANTE**.
- 9.1.5 As Notas Fiscais/Faturas representativas dos pagamentos das contratações efetuadas pelos OES, deverão ser emitidas pela **CONTRATADA** e apresentadas, de forma impressa, nos respectivos endereços e enviadas eletronicamente nos respectivos endereços eletrônicos.
- 9.2 A data de publicação do resultado do último teste feito na solicitação pela **CONTRATADA** deve ser considerada como a data de início de faturamento referente ao serviço prestado.
- 9.3 As importâncias a serem pagas pela **PRODESP** e pelos **OES** serão depositadas em conta corrente da **CONTRATADA** no Banco do Brasil S.A.
- 9.3.1 Para tanto a **CONTRATADA** deverá informar à **PRODESP** e os **OES**, 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.
- 9.4 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.
- 9.5 Os serviços prestados e os eventos ocorridos devem ser faturados através das NFF emitidas no mês subsequente ao mês de sua prestação ou de sua ocorrência.



11/31

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (FABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



- 9.6 A NFF deve ser entregue na forma impressa, mensalmente, no endereço de entrega, até o 25º (vigésimo quinto) dia do mês subsequente ao da prestação do **SERVIÇO** e com no mínimo 30 (trinta) dias corridos de antecedência à data de vencimento.
- 9.6.1 Caso a NFF não sejam entregues no prazo estipulado, seu vencimento deve ser postergado, sendo o pagamento efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias corridos da data de sua apresentação;
- 9.6.2 Na hipótese de divergência entre os valores constantes da NFF apresentada pela **CONTRATADA** e aqueles previstos neste contrato, o órgão pagador não efetuará o pagamento e apresentará contestação junto à **CONTRATADA**, dentro do prazo estabelecido no ACORDO OPERACIONAL – Anexo IV e no Termo de Referência – Anexo I deste contrato;
- 9.6.3 No caso de reapresentação da NFF contestada, o prazo para pagamento deverá ser de 30 (trinta) dias corridos a contar da data de sua reapresentação;
- 9.6.4 Na ausência de contestação da NFF e sendo constatado atraso no pagamento, a **CONTRATADA** poderá dar início à execução de ações de cobrança nos termos do disposto no ACORDO OPERACIONAL - Anexo IV e no Termo de Referência – Anexo I deste contrato;
- 9.6.5 O **OES** poderá, a seu exclusivo critério, solicitar à **CONTRATADA** a suspensão do envio na forma impressa caso escolha receber os documentos de cobrança apenas na forma eletrônica;
- 9.6.6 Havendo atraso no pagamento, incidirá correção monetária sobre o valor devido na forma da legislação aplicável, bem como juros moratórios, a razão de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados pro rata temporis, em relação ao atraso verificado.
- 9.7 Os formatos das NFF, tanto sob a forma impressa quanto a eletrônica, estão definidos no ACORDO OPERACIONAL – Anexo IV e no Termo de Referência – Anexo I deste contrato.
- 9.8 Todos os registros com informações utilizadas para faturamento do **SERVIÇO** prestado devem ser disponibilizados, mensalmente, pela **CONTRATADA** nos termos do ACORDO OPERACIONAL - Anexo IV – ACORDO OPERACIONAL e no Termo de Referência – Anexo I deste contrato.





- 9.9 Constitui condição para a realização dos pagamentos a inexistência de registros em nome da **CONTRATADA** no "Cadastro Informativo dos Créditos não Quitados de Órgãos e Entidades Estaduais — CADIN ESTADUAL", o qual deverá ser consultado por ocasião da realização de cada pagamento. O cumprimento desta condição poderá se dar pela comprovação, pela **CONTRATADA**, de que os registros estão suspensos, nos termos do artigo 8º da Lei Estadual nº 12.799/2008.
- 9.9.1 Na hipótese de retenção de pagamento com base no disposto no *caput*, 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 9.711 de 20/11/98 e do percentual relativo ao ISSQN nos termos da Lei Complementar nº 116 de 31/07/2003, se aplicáveis.
- 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 3 (três) dias úteis após o pagamento.
- 9.14 O **SERVIÇO** ativado, nos termos deste contrato, não pode, em hipótese alguma, ser desativado ou alterado sem a prévia e formal concordância do solicitante.
- 9.15 Quando a alteração do **SERVIÇO** prestado para a Unidade implicar em aumento da remuneração, o preço deve ser aplicado "*pro rata die*" considerando o antigo até a data anterior à efetiva alteração e o novo a partir desta data.
- 9.16 Quando a alteração do **SERVIÇO** prestado para a Unidade implicar em redução da remuneração, o preço deve ser aplicado "*pro rata die*" considerando que o antigo é devido até a data anterior à efetiva alteração ou até 10 (dez) dias da data de confirmação de recebimento da solicitação pela **CONTRATADA**, o que ocorrer primeiro, e o novo a partir desta data.
- 9.17 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.



[Handwritten signature]

13/31



[Handwritten signature]

- 9.18 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.
- 9.19 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 Termo de Referência - Anexo I 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 9.5 deste contrato.
- 10.3 O solicitante pode efetuar testes de aceitação do **SERVIÇO**, com a finalidade de verificar sua adequação às exigências estabelecidas no Termo de Referência - Anexo I 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, inclusive pelos serviços contratados e subcontratados, que constam nas demais cláusulas deste contrato e no Termo de Referência - Anexo I, dentre as quais as que estão destacadas nos subitens que seguem, bem como as demais neles relacionadas e decorrentes:



[Handwritten signature]

14/31

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (FABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



[Handwritten signature]



- 11.1.1 Prestar o **SERVIÇO** atendendo aos requisitos técnicos e às características operacionais que constam no Termo de Referência - 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 Cláusulas III – PLANO DE TRANSIÇÃO e IV – ACORDO OPERACIONAL deste contrato e no Termo de Referência - Anexo I deste contrato;
- 11.1.3 Fornecer as informações relacionadas com a prestação do **SERVIÇO**, conforme disposto no Termo de Referência - Anexo I deste contrato, para fins do monitoramento dos recursos utilizados na prestação, bem como para a execução dos procedimentos mencionados nas Cláusulas III - PLANO DE TRANSIÇÃO e IV – ACORDO OPERACIONAL;
- 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**;
- 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 nas Cláusulas III – PLANO DE TRANSIÇÃO e IV – ACORDO OPERACIONAL;
- 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 alocar para a prestação dos serviços objeto do presente contrato.



15/31

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2815-6000 (FABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br





- 11.1.9.1 Apresentar à **PRODESP**, quando exigido, comprovante de pagamento de salários, apólices de seguros, quitação de suas obrigações trabalhistas e previdenciárias relativas aos seus empregados que estejam ou tenham estado a serviço da **PRODESP**, por força deste contrato.
- 11.1.10 Obedecer na execução e desenvolvimento do seu trabalho, as determinações da Lei n.º 6.514, de 22 de dezembro de 1977, regulamentada pela Portaria n.º 3.214, de 08 de junho de 1978, do Ministério do Trabalho e suas alterações, além de outra legislação técnica vigente e as normas de procedimentos internos da **PRODESP**, de engenharia de segurança, medicina e meio ambiente do trabalho, que sejam aplicáveis à execução específica da atividade;
- 11.1.11 Obriga-se, por seus administradores, sócios e gerentes, por seus funcionários ou terceiros contratados e/ou subcontratados, credenciados e representantes, a manter e guardar o mais expresso, 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 e criminalmente pelo seu descumprimento, ficando responsável pela reparação por prejuízos materiais, morais, perdas e danos e lucros cessantes decorrentes;
- 11.1.11.1 A obrigação de sigilo prevista no caput desta cláusula 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.
- 11.1.12 Manter, durante toda a execução deste contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 11.1.13 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;
- 11.1.14 Não emitir e/ou fazer circular duplicatas ou saque de letras de câmbio contra a **PRODESP**, relativamente a todo e qualquer crédito decorrente deste contrato, exceto em se tratando a **CONTRATADA** de microempresa ou empresa de pequeno porte;



d

16/31



A



- 11.1.15 Como condição para assinatura do presente contrato, caso a **CONTRATADA**, esteja em situação de recuperação judicial, deverá apresentar declaração, relatório ou documento equivalente de seu administrador judicial, ou se o administrador judicial for pessoa jurídica, do profissional responsável pela condução do processo, de que está cumprindo o plano de recuperação judicial e, caso a **CONTRATADA** esteja na situação de recuperação extrajudicial, deverá apresentar comprovação documental de que está cumprindo o plano de recuperação extrajudicial;
- 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** e/ou pelos **OES**, 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;
- 11.1.17 Assinar, o "Termo de Ciência e de Notificação" - Anexo V deste contrato, dando ciência da remessa da documentação do procedimento licitatório ao Tribunal de Contas do Estado de São Paulo;
- 11.1.17.1 Ficará a critério da **CONTRATADA** o acompanhamento do processo junto àquela corte, cabendo-lhe as diligências para juntada da procuração nomeando seus representantes legais/procuradores e demais atos que se fizerem necessários.
- 11.1.18 Assinar, ao término da vigência do presente contrato, o Termo de Encerramento e Outras Avenças - Modelo, conforme Anexo VI deste instrumento.

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 no Termo de Referência - 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;



d

17/31

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br





- 12.1.2 Indicar, nos termos da 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 TRANSIÇÃO deste contrato;
- 12.1.4 Assinar, ao término da vigência do presente contrato, o Termo de Encerramento e Outras Avenças - Modelo, conforme modelo Anexo VI 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.
 - 13.1.1 A **CONTRATADA** deverá solicitar à **PRODESP** autorização expressa para subcontratar partes dos serviços contratados, considerando o disposto no item 13.1. acima. Na solicitação, a **CONTRATADA** deverá relacionar os serviços que pretende subcontratar, a empresa a ser subcontratada e a demonstração da qualificação legal e capacidade técnica da subcontratada para realizar os serviços subcontratados;
 - 13.1.2 Após a análise da documentação apresentada, a **PRODESP** poderá autorizar a subcontratação pretendida. Caso a **PRODESP** não autorize a subcontratação com a empresa indicada, a **CONTRATADA** poderá apresentar nova empresa para executar os serviços a serem subcontratados;
 - 13.1.3 Não será permitida a subcontratação de serviços com empresas que apresentaram propostas no pregão que originou este contrato;
 - 13.1.4 A **PRODESP** deverá ter acesso liberado pela **CONTRATADA** a todas as empresas subcontratadas.
- 13.2 A subcontratação não será, sob qualquer hipótese, considerada como transferência das obrigações e responsabilidades assumidas pela **CONTRATADA**.
- 13.3 Na hipótese de subcontratação, a **CONTRATADA** será a única responsável perante a **PRODESP** pelos serviços subcontratados, não assumindo esta, qualquer vínculo contratual com a subcontratada.



[Assinatura]

18/31

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2815-6000 (FABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



- 13.4 A **CONTRATADA** obriga-se a apresentar mensalmente, a contar da data de assinatura do contrato, as provas da regularidade fiscal, previdenciária, fundiária, securitária e trabalhista da(s) empresa(s) subcontratada(s) ao representante da **PRODESP**, sob pena da aplicação das sanções previstas neste instrumento.
- 13.5 Se os serviços subcontratados envolverem cessão de mão-de-obra a **CONTRATADA** deverá reter os 11% (onze por cento) para a Previdência Social sobre o valor da prestação dos serviços.
- 13.6 Poderão ser deduzidos do valor da retenção a ser efetuada pela **PRODESP**, para a Previdência Social, 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** deverá 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 indicará o valor a ser efetivamente retido pela **PRODESP**.
- 13.6.1. E juntamente com sua Nota Fiscal/Fatura, encaminhar à **PRODESP** cópia:
- 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**.



[Handwritten signature]

19/31





XIV – CONFIDENCIALIDADE

- 14.1 Obriga-se, por seus administradores, sócios e gerentes, por seus funcionários ou terceiros contratados e/ou subcontratados, credenciados e representantes, a manter e guardar o mais expresso, estrito e absoluto sigilo sobre dados, informações, conteúdo, especificações técnicas, características de ambientes, relações ou informações de caráter comercial com clientes da **PRODESP** e o **OES**, 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 e criminalmente pelo seu descumprimento, ficando responsável pela reparação por prejuízos materiais, morais, perdas e danos e lucros cessantes decorrentes, pelo prazo de 20 (vinte) anos.
- 14.1.1 O descumprimento das obrigações estabelecidas acima obriga a **CONTRATADA**, a qualquer tempo durante o prazo estipulado no item 14.1 ao pagamento, em favor da **PRODESP**, da multa prevista no subitem 16.6.5.

XV - GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 15.1 Para garantir o fiel cumprimento de todas as obrigações assumidas no presente contrato, a **CONTRATADA** deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, prorrogável por igual período, a critério da **PRODESP**, contado da assinatura deste contrato, fornecer garantia de execução contratual equivalente a 5% (cinco por cento) do valor correspondente ao período de 12 (doze) meses deste contrato, com validade que abranja todo o período contratual.
- 15.2 A garantia mencionada no item 15.1 será prestada por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.
- 15.2.1 A caução em dinheiro deve ser emitida 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;
- 15.2.2. 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;
- 15.2.3. A garantia mencionada nos itens 15.1 e 15.2, deverá ser válida por prazo não inferior à vigência do contrato ou de suas prorrogações, devendo ser providenciada, sempre que necessária, a sua revalidação.



[Handwritten signature]

20/31





- 15.3 A **CONTRATADA** providenciará complementação da garantia, de forma a manter a equivalência estipulada no item 15.1., no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da assinatura de eventual aditamento que altere o valor deste contrato.
- 15.4 A inobservância do prazo fixado para apresentar a garantia ou a sua complementação, conforme disposto nos itens 15.1 e 15.3 acarretará aplicação de multa prevista na Cláusula XVI - RESCISÃO E PENALIDADES.
- 15.4.1 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autorizará a **PRODESP** a:
- a) promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas obrigações, ou
 - b) reter o valor dos pagamentos eventualmente devidos ao contratado, até que a garantia seja apresentada.
- 15.4.2 A **PRODESP** devolverá à **CONTRATADA** o valor retido, sem juros, correção monetária, ou qualquer outro acréscimo, em até 10 (dez) dias úteis, após a data de apresentação ou complementação da garantia.
- 15.5 A garantia de execução assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 15.5.1 Prejuízos advindos do inadimplemento total ou parcial do objeto do contrato;
- 15.5.2 Prejuízos diretos causados à **PRODESP** decorrentes de culpa ou dolo da **CONTRATADA** durante a execução do objeto do contrato;
- 15.5.3 Multas, moratórias e compensatórias, aplicadas pela **PRODESP** à **CONTRATADA**; e
- 15.5.4 Obrigações trabalhistas e previdenciárias relacionadas ao contrato **não** adimplidas pela **CONTRATADA**.
- 15.6 Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as seguintes:
- 15.6.1 Caso fortuito ou força maior;
- 15.6.2 Descumprimento das obrigações pela **CONTRATADA** decorrentes de atos ou fatos imputáveis exclusivamente à **PRODESP**.
- 15.7 A garantia prestada pelo contratado será liberada ou restituída, após a execução de todas as obrigações contratuais, devendo ser atualizada monetariamente na hipótese de caução em dinheiro pelo IPC FIPE - Índice de Preço ao Consumidor ou no caso de sua extinção, pelo índice previsto na legislação estadual aplicável, vigente na data da devolução e calculada desde a data de sua prestação.



21/31

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06780-900 - Tel.: (11) 2815-6000 (FABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



- 15.8 A qualquer tempo, a **PRODESP** poderá, justificadamente, exigir a substituição da garantia ofertada, devendo ser atendida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.
- 15.9 A garantia deve assegurar a cobertura de todos os eventos ocorridos durante a sua validade, ainda que o sinistro seja comunicado pela **PRODESP** após expirada a vigência do contrato ou a validade da garantia.

XVI – RESCISÃO E PENALIDADES

- 16.1 O contrato poderá ser rescindido na forma, com as consequências e pelos motivos previstos nos artigos 273 a 275 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODESP**, sujeitando-se a **CONTRATADA** às penalidades previstas no artigo 7º da Lei federal nº 10.520/2002 e multas previstas no presente contrato.
- 16.2 No caso de a **CONTRATADA** estar em situação de recuperação judicial, a convalidação em falência ensejará a imediata rescisão deste contrato, sem prejuízo da aplicação das demais cominações legais.
- 16.3 No caso de a **CONTRATADA** estar em situação de recuperação extrajudicial, o descumprimento do plano de recuperação ensejará a imediata rescisão deste contrato, sem prejuízo da aplicação das demais cominações legais.
- 16.4 O presente contrato poderá ser rescindido por qualquer das partes pelo não cumprimento de quaisquer condições ou cláusulas estabelecidas neste instrumento, ficando a parte infratora sujeita, a favor da parte inocente, às perdas e danos correspondentes.
- 16.5 Os casos fortuitos e/ou motivos de força maior serão excludentes da responsabilidade das partes contratantes de acordo com o disposto no artigo 393 do Código Civil Brasileiro.
- 16.6 Pela inexecução total ou parcial do contrato a **PRODESP** poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à **CONTRATADA** as seguintes sanções:
- 16.6.1 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**;
- 16.6.2 Multa equivalente a 0,2% (dois décimos por cento) calculada sobre o valor total estimado do contrato pelo descumprimento do prazo de TRANSIÇÃO, de responsabilidade da **CONTRATADA**, de cada um dos seguintes subitens:



22/31

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2815-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

PRO.00.7958

- 16.6.2.1 Transição do projeto técnico da infraestrutura inerente à prestação do STFC com entroncamento centralizado;
- 16.6.2.2 Transição do projeto técnico de interligação das infraestruturas do STFC com entroncamento centralizado e do SCV2.
- 16.6.3 Vencido o prazo de transição, a multa do item acima será reaplicada a cada um dos subitens, mensalmente, até que a respectiva obrigação seja cumprida;
- 16.6.4 Multa equivalente a 1% (um por cento) calculada sobre o valor do faturamento do mês da ocorrência, por infringência de qualquer cláusula, condições ou obrigações pactuadas neste contrato, não abrangidas pelas alíneas anteriores. Não havendo faturamento no mês da ocorrência, a multa será de 0,4% (zero vírgula quatro por cento) calculada sobre o valor total do contrato;
- 16.6.4.1. Em caso de reincidência do descumprimento contratual, a multa estabelecida terá seu percentual acrescido em 50% (cinquenta por cento).
- 16.6.5 Multa de 20% (vinte por cento) do valor total do contrato, devidamente corrigido pelo IPC-FIPE, para o descumprimento do estipulado na Cláusula XIV - 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**;
- 16.6.6 Impedimento para licitar e contratar com a Administração Pública Estadual, de acordo com o artigo 7º da Lei federal nº 10.520/2002 e Súmula nº 51 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo.
- 16.7 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 VI do Anexo I deste contrato:
- 16.7.1 A notificação para aplicação de penalidades é feita com base nos resultados da apuração mensal dos indicadores;
- 16.7.2 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:

16.7.2.1 Valor total do contrato – valor estimado total do contrato, sem ICMS, que consta no item 6.1 deste contrato:

23/31

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2815-6000 (FABX)
Correspondência: Caixa Postal 25801 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

Número de Colección: 040217022



16.7.2.2 Faturamento mensal do STFC referente ao ID – faturamento mensal da prestação do serviço ao ID no mês da ocorrência.

16.7.2.2.1 Para efeito de base de cálculo do valor da penalidade, caso o valor do faturamento mensal do STFC referente ao ID não seja informado pela **CONTRATADA** até o 30º dia do mês subsequente, o percentual poderá ser aplicado sobre o valor medido no tarifador disponibilizado no SCV2 para a o ID, aplicando as tarifas vigentes no STFC.

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

16.7.2.3.1 Para efeito de base de cálculo do valor da penalidade, caso o valor total faturado não seja informado pela **CONTRATADA** até o 30º dia do mês subsequente, o percentual poderá ser aplicado sobre o valor total medido no tarifador disponibilizado no SCV2 para todos ID, aplicando as tarifas vigentes no STFC.

16.7.3 As penalidades dos indicadores referentes a PRAZO são aplicadas após o encerramento do incidente ou do atendimento da solicitação, para que o prazo efetivo seja apurado, conforme previsto no SLA, devendo ser considerados que o valor da penalidade é igual ao produto do percentual correspondente ao intervalo do prazo apurado pelo preço informado como base de cálculo.

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

16.7.4 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 a tabela abaixo.

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
De 8h01' até 16h00'	40
De 16h01' até 24h00'	60
De 24h01' até 32h00'	80
Acima de 32h00'	100



24/31



Indisponibilidade do STFC com entroncamento centralizado

Indisponibilidade do STFC com entroncamento 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

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

16.7.5.1 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 30 (trinta) minutos de indisponibilidade, ainda que incompleto, que exceda o limite do SLA, limitado a 100% (cem por cento).

Indisponibilidade do STFC referente a um ID

16.7.6 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.

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
De 121' até 150'	40
De 151' até 180'	60
De 181' até 210'	80
Acima de 210'	100



[Handwritten signature]

25/31





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

- 16.7.7 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 abaixo.

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 13	0,03
De 14 até 16	0,05
De 17 até 19	0,07
De 20 até 22	0,09
De 23 até 25	0,11
De 26 até 28	0,13
De 29 até 31	0,15
Acima de 31	0,2

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

- 16.7.8 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.

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 31	1,0
Acima de 31	Regra indicada no item 17.5.8.1

- 16.7.8.1 Para fins de cálculo do valor da penalidade, deve ser aplicado o percentual do faturamento mensal total do contrato a razão de 0,5% (cinco décimos por cento) a cada período de 7 (sete) dias corridos de atraso, ainda que incompleto, que exceda o limite do SLA indicado na tabela, limitado a 100% (cem por cento).



[Handwritten signature]

28/31





- 16.8 As multas supra referidas são aplicadas pela **PRODESP**, por sua própria iniciativa ou por solicitação de quaisquer dos **OES**.
- 16.9 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.
- 16.10 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.
- 16.11 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.
- 16.12 Se a multa tiver sido imposta em decorrência de infração contratual que envolva a prestação do **SERVIÇO** como um todo e/ou o fornecimento de informações, a **CONTRATADA** deve depositar o respectivo valor em favor da **PRODESP** em conta corrente que à época for indicada por esta última.
- 16.13 Quando ocorrer o encerramento da prestação de todos os serviços, em decorrência da desativação dos ID, a **CONTRATADA** se compromete a liquidar todas as pendências de pagamentos referentes aos serviços prestados, com a emissão e entrega das respectivas Notas Fiscais Faturas.
- 16.14 Quando ocorrer o encerramento da prestação de todos os Serviços, em decorrência da desativação de todos os ID do **OES**, a **CONTRATADA** deve quitar todas as multas existentes à ocasião mediante depósito bancário em favor deste **OES**, no prazo de 90 (noventa) dias corridos contados do encerramento da prestação dos serviços para o último ID.
- 16.15 Quando ocorrer o encerramento da prestação de todos os Serviços, em decorrência da migração ou da adequação dos ID de todos os **OES** para um novo contrato, a **CONTRATADA** deve quitar todas as multas existentes à ocasião mediante depósito bancário em favor dos respectivos **OES**, no prazo de 90 (noventa) dias corridos contados do encerramento da prestação dos serviços para o último ID.
- 16.16 As multas acima referidas podem ser aplicadas, a critério da **PRODESP**, sucessiva e cumulativamente, caso a **CONTRATADA** não cumpra com o disposto no capítulo VI – Acordo de Níveis de Serviço (SLA) do Termo de Referência - 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.



27/31

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2815-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



- 16.17 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 em desacordo com este contrato e seus Anexos, antes ou depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base nesta cláusula.
- 16.18 Ficará a critério da **PRODESP** a aplicação cumulativa ou não das sanções acima.
- 16.19 As penalidades serão 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 – CAUFESP, obedecendo-se, também, as disposições do Decreto Estadual nº 48.999 de 29/09/04.
- 16.20 Sem prejuízo da aplicação de penalidades, a **CONTRATADA** é responsável pelos danos causados à **PRODESP** ou a terceiros, na forma disposta no artigo 76 da Lei federal nº 13.303/2016, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade, a fiscalização ou acompanhamento pelo órgão interessado.
- 16.21 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 era de responsabilidade da **CONTRATADA**, passe a ser prestado pela empresa que vier a ser contratada pela **PRODESP**.
- 16.22 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 do mesmo esteja efetivamente capacitada a prestá-lo.
- 16.23 As partes poderão rescindir o presente contrato, mediante acordo, desde que notifique a outra parte com antecedência mínima de 180 (cento e oitenta) dias, observados os itens 16.22. e 16.23.

XVIII – DISPOSIÇÕES FINAIS

- 17.1 O presente contrato é regido pelas suas cláusulas, pelo disposto na Lei federal nº 13.303/2016, pela Lei federal nº 10.520/2002, pelo disposto no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da **PRODESP** e pelos preceitos de direito privado.
- 17.2 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.



d

28/31

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2815-6000 (FABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



[Handwritten signature]

- 17.3 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.
- 17.4 Todos os tributos decorrentes do presente contrato correrão por conta da **CONTRATADA**.
- 17.5 A **CONTRATADA**, mediante acordo, poderá anuir na cessão ou transferência total ou parcial deste contrato da **PRODESP** para qualquer de seus clientes e/ou entes em geral, mantidas as condições nele estabelecidas.
- 17.6 O cumprimento, durante a execução dos serviços, das leis federais, estaduais e municipais vigentes, correrão por conta da **CONTRATADA**, sendo a única e exclusiva responsável pelas infrações que houver.
- 17.7 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.
- 17.8 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.
- 17.9 A **CONTRATADA** ficará sujeita à instauração de processo administrativo de responsabilização, nos termos da Lei federal nº 12.846/2013 e do Decreto estadual nº 60.106/2014, sem prejuízo das sanções administrativas previstas nos artigos 83 e 84 da Lei federal nº 13.303/2016, caso incorra na prática de atos que atentem contra o patrimônio público nacional ou estrangeiro, contra princípios da administração pública ou que de qualquer forma venham a constituir fraude ou corrupção ao longo da execução deste contrato.
- 17.10 O disposto neste contrato não poderá ser alterado ou emendado pelas partes, salvo por meio de Termo Aditivo.



[Handwritten signature]

29/31

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2815-6000 (FABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



- 17.11 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 que vier a ser contratada pela **PRODESP**, em substituição à **CONTRATADA**, de forma a evitar que haja solução de continuidade no mesmo.
- 17.12 Ocorrida a transferência da execução do **SERVIÇO** para a nova empresa prestadora de serviços, conforme o disposto no item acima, as partes devem assinar o "Termo de Encerramento e Outras Avenças" 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 XV – GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL.

XVIII - ANEXOS

- 18.1 Integram o presente contrato, os seguintes anexos:

- ANEXO I - Termo de Referência – Anexo I do Edital;
- ANEXO II - Proposta de Preços da CONTRATADA - Anexo II-A do Edital;
- ANEXO III - Plano de Transição – Anexo VII-A do Edital;
- ANEXO IV - Acordo Operacional – Anexo VIII-A
- ANEXO V - Termo de Ciência e de Notificação – Tribunal de Contas do Estado de São Paulo;
- ANEXO VI - Termo de Encerramento e Outras Avenças – Modelo.

XIX - FORO

- 19.1 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.



[Handwritten signature]

30/31

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (FABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



[Handwritten signature]

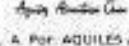
Estando, assim, justas e acordadas, assinam as Partes o presente contrato, em duas vias, de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo qualificadas.

Taboão da Serra, 27 de setembro de 2022


Paulo Freitas Santos
Matrícula: 15.780-6
Superintendente de Soluções
Data Center e Multicloud- SDO


Carlos André de Maria de Arruda
Diretor Presidente

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

Assinatura


A. Por: AQUILES ALCANTARA CHAN
CPF: 072.828.047-53

ICP
Brasil

Assinatura



A. Por: ALEX MARTINS SALGADO
CPF: 267.046.658-58

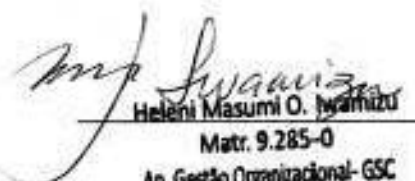
ICP
Brasil

TELEFÔNICA BRASIL S/A.

TERMINAL: SP-004F-001A-001F-0000-000000

TESTEMUNHAS:

Claudio Rocha Vasconcelos


Heleni Masumi O. Yamazaki

Matr. 9.285-0

An. Gestão Organizacional- GSC



31/31

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br





GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

ANEXO I

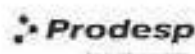
TERMO DE REFERÊNCIA (ANEXO I DO EDITAL)



1/36

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

REL.CLAB.080/2021 v1.0 – LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

ANEXO I

PRESTAÇÃO DE SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) COM ENTRONCAMENTO CENTRALIZADO.

[Handwritten signature]

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Telêmaco da Silva - SP - CEP 06768-900 - Tel.: (11) 2045-6000 (RABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

1



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática - CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIWA DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº 25862416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.sosempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=25862416-601>

[Handwritten signature]

SIGA



REL.CLAB.080/2021 v1.0 – LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	3
Escopos na prestação dos serviços	5
Relacionamento entre a CONTRATADA, OES e Administradora da Rede	6
2. SOLUÇÃO DE VOZ E VÍDEO E DA INTERLIGAÇÃO COM O STFC COM ENTRONCAMENTO CENTRALIZADO	9
Componentes da solução	9
Nível de qualidade do STFC com entroncamento centralizado	10
3. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) COM ENTRONCAMENTO CENTRALIZADO	12
Requisitos técnicos à prestação do STFC com entroncamento centralizado	12
Infraestrutura para a Prestação do STFC com entroncamento centralizado	14
Informações de faturamento	18
4. GERENCIAMENTO DO STFC CENTRALIZADO	20
Requisitos para o gerenciamento do STFC centralizado	20
5. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇOS (SLA)	20
Prazo para Solução de Incidente na prestação do STFC referente a um ID	21
Indisponibilidade do STFC com entroncamento centralizado	22
Indisponibilidade do STFC referente a um ID	23
Prazo para atendimento à Solicitação de Ativação do STFC referente a um ID	23
Prazo para entrega de relatórios em meio digital (no mês subsequente ao mês da apuração)	24
Resumo dos Indicadores do SLA	26
6. TIPOS DE CHAMADAS	26
7. FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES	28
8. MUNICÍPIOS CUJAS ÁREAS LOCAIS SÃO ABRANGIDAS NA PRESTAÇÃO DO STFC COM ENTRONCAMENTO CENTRALIZADO	30
9. LISTA DE ACRÔNIMOS	34



Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2645-6000 (PAEX)
Correspondência: Caixa Postal 26601 - CEP 04513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



REL.CLAB.080/2021 v1.0 – LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

1. 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) com entroncamento 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 em modo ativo-ativo (partição de carga) por meio de dois entroncamentos centralizados nos *datacenters* do Escopo I localizados na região metropolitana de São Paulo 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 com entroncamento centralizado e III – Descrição do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com entroncamento 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 com entroncamento 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 com entroncamento 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.

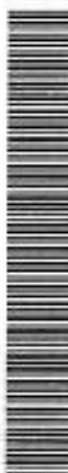


Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06766-900 - Tel.: (11) 2645-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25501 - CEP 06513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

3



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIWA DE SIQUEIRA - Analista Informática / CDEP - 05/10/2021 às 09:06:06
Documento Nº: 25862416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapei.sp.gov.br/sigaex/public/api/autenticar?n=25862416-601>



REL.CLAB.080/2021 v.1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

- 1.9. A CONTRATADA deve atender às solicitações sobre incidentes na prestação do STFC com entroncamento 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 com entroncamento centralizado.
 - 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 com entroncamento centralizado.
- 1.11. A prestação do STFC com entroncamento 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;



Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-600 - Tel. (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25521 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

4

[Handwritten signature]



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática - CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KURCIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:00
Documento Nº 25862416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.sosempapel.sp.gov.br/sigae/public/app/autenticar?n=25862416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

- 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.
- 1.14. Descrição do Escopo I – Serviço de Comunicação de Voz e Vídeo (SCV2):
- 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) com entroncamento centralizado.



Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06780-800 - Tel. (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 26901 - CEP 06813-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

d

5



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática - CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIWA DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº: 25862416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=25862416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

- 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 para o STFC e seus serviços associados: DDG e serviço 0300), 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 sistema 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, Adição e Desativação);
 - 1.18.1. Registro e acompanhamento de incidentes;
 - 1.18.2. Emissão de relatórios;
 - 1.18.3. 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.



Rua Aqueduto Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel: (11) 2845-6000 (FABX)
Correspondência: Caixa Postal 25501 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

6

d



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática - CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº 25862416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigee/public/app/autenticar?n=25862416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 – LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

- 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 (console) como interface para o relacionamento com os OES e com a Administradora da Rede.
 - 1.24.1. A console do PRC será acessível via Internet, utilizando um navegador web por meio de conexão segura.
- 1.25. Uma API (REST) será disponibilizada 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 documentação relativa às API desenvolvidas pela PRODESP estará disponível para consulta pela CONTRATADA via navegador web.
 - 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, localizado na PRODESP em Taboão da Serra - SP.
 - 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 console 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 console web.



Rua Agneda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 05760-900 - Tel. (11) 2545-6000 (RABX)
Correspondência: Caixa Postal 25501 - CEP 05513-975 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

7



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática - CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº 258624 16-601 - consulta à autenticidade em:
<https://www.documentos.sp.tceimpele.sp.gov.br/signatx/public/app/autenticar?n=25862416-601>



REL.CLAB.080/2021 v 1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

- 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 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, número não geográfico (0300 e 0800) referente a uma Unidade e aos recursos utilizados pela prestadora do STFC com entroncamento centralizado na interligação ao SCV2 um código de identificação (ID) a ser utilizado nos procedimentos estabelecidos no Acordo Operacional.



Rua Aqueduto Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06750-900 - Tel: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05613-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

8



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática - CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROKAWA DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº: 25882416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.sosempapei.sp.gov.br/sigasx/public/app/autenticar?n=25882416-601>



REL.CLAB.080/2021 v1.0 – LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

2. SOLUÇÃO DE VOZ E VÍDEO E DA INTERLIGAÇÃO COM O STFC COM ENTRONCAMENTO 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 com entroncamento centralizado devem ser redundantes.
- 2.7. A arquitetura desta solução é apresentada na figura a seguir:



Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2046-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

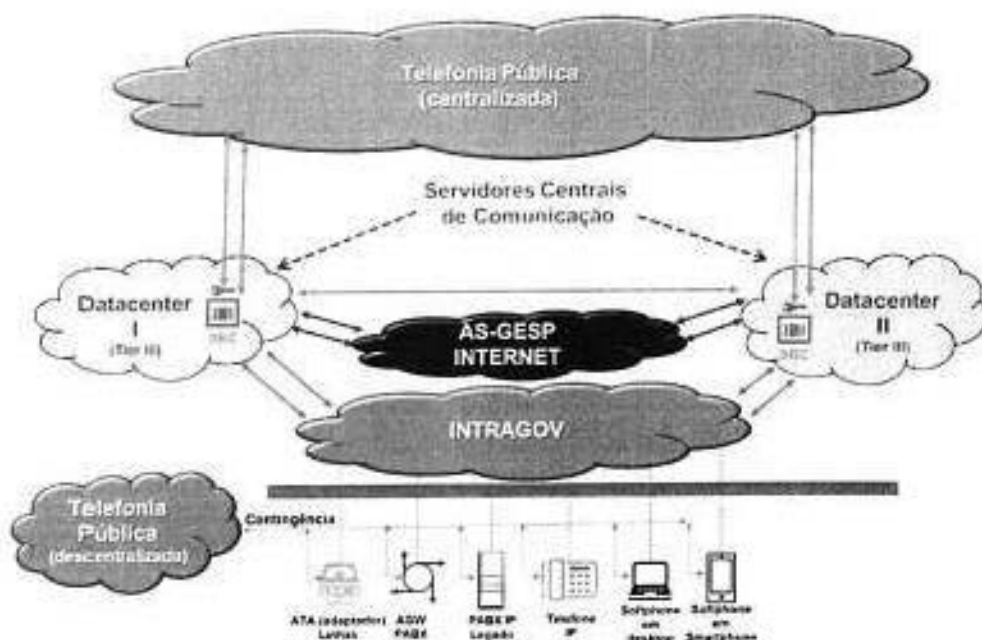


Figura 1 - Arquitetura de referência da solução

Nível de qualidade do STFC com entroncamento centralizado

- 2.8. O STFC com entroncamento 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).
- 2.9. A prestação do STFC com entroncamento centralizado deve ser feita atendendo aos parâmetros de qualidade definidos nos indicadores do STFC conforme regulamentação da ANATEL.
- 2.10. O indicador relativo à quantidade de chamadas não completadas por congestionamento (CO), com referência as rotas de saída do STFC, deverá ser menor que 5% das chamadas em cada um dos seguintes Períodos de Maior Movimento (PMM) considerando dias úteis e base diária e mensal;
- 2.10.1. O congestionamento (CO) é dado pela somatória do CO1, CO2 e CO3, conforme definições na Portaria nº 80, de 28 de janeiro de 2015 ou outra que venha a substituí-la;



Rua Agêda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 05760-800 - Tel.: (11) 2848-6000 (PA&X)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

10



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática - CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº: 25862416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex-public/app/autenticar?n=25862416-601>

[Assinatura]

REL.CLAB.080/2021 v 1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

3. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) COM ENTRONCAMENTO CENTRALIZADO

Requisitos técnicos à prestação do STFC com entroncamento centralizado

- 3.1. A prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) com entroncamento 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 entroncamento centralizado do STFC nos *datacenters* do Escopo I localizados na região metropolitana de São Paulo;
- 3.1.2. Chamadas de saída – chamadas destinadas à RTPC, originadas no SCV2, entregues nos pontos de entroncamento centralizado do STFC nos *datacenters* do Escopo I localizados na região metropolitana de São Paulo;
- 3.1.3. Chamadas de entrada com tarifação franqueada por meio de código não geográfico 0800 (DDG) - Modalidade do STFC que possibilita às Unidades do Governo receber no(s) número(s) telefônico(s) determinado(s) pelo OES (regeneração do número 0800 para um ou mais números telefônicos) as chamadas telefônicas originadas na RTPC para números CNG 0800;
- 3.1.4. Chamadas de entrada com tarifação compartilhada por meio de código não geográfico 0300 - Modalidade do STFC que possibilita às Unidades do Governo receber no(s) número(s) telefônico(s) determinado(s) pelo OES (regeneração do número 0300 para um ou mais números telefônicos) as chamadas telefônicas originadas na RTPC para números CNG 0300;
- 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 para cada Unidade faixas de numeração do STFC da Área Local São Paulo (mesma área de numeração dos Troncos SIP centralizados) e das Áreas Locais nos municípios indicados no capítulo VIII, conforme a área local do município onde a mesma está localizada (CN = N8):

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-950 - Tel. (11) 2846-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
e-mail: prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

12



Handwritten signature.



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática - CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº: 25962416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapei.sp.gov.br/sigalex-public/app/autenticar?n=25962416-601>

Handwritten signature.



REL.CLAB.080/2021 v 1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

- 3.3.1. Caso o OES contratante solicite a portabilidade da sequência numérica numa Unidade, a CONTRATADA deverá portar esta sequência numérica para o STFC com entroncamento centralizado conforme regras de portabilidade vigentes.
- 3.4. Caso o OES contrate o STFC na modalidade assinante 0800 e/ou 0300 (CNG), a CONTRATADA deve disponibilizar a sequência numérica e encaminhar as chamadas para o(s) número(s) telefônico(s) definidos pelo OES.
 - 3.4.1. Caso solicitado pelo OES, a contratada deve restringir as chamadas com destino aos números 0800 e/ou 0300 conforme a área local de origem da chamada (mesma área local, áreas locais distintas interestadual e áreas locais distintas intraestadual) e o tipo terminal do assinante originador (telefone fixo e móvel), e enviar mensagem audível informativa compatível ao originador.
 - 3.4.2. Caso o OES contratante solicite a portabilidade do CNG, a CONTRATADA deverá portar esta sequência numérica para o STFC com entroncamento centralizado conforme regras de portabilidade vigentes.
- 3.5. 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.
- 3.6. Suportar e implementar controle do número de sessões na borda de sua rede.
- 3.7. Suportar e implementar DTMF: *in-band / out-of-band* (RFC 4733).
- 3.8. Suportar e implementar os codecs G.711a, G.711µ, 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.
- 3.9. Suportar e implementar transmissão de Fax: T.38 (*fax relay*).
- 3.10. Suportar os protocolos RTP (*Real-Time Transport Protocol*) e RTCP (*RTP Control Protocol*) conforme RFC 3550 e RFC 3551.
- 3.11. Tarifar automaticamente todas as chamadas pelo número chave tronco e por ramal (caso o número do ramal esteja disponível).

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 05760-900 - Tel. (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 29901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

13



4



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática - CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº: 25962416-601 - consulta a autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sgaex/public/app/autenticar?n=25962416-601>

13

REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

- 3.12. 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:
- 3.12.1. Unidade de tempo de tarifação: 6 (seis) segundos;
 - 3.12.2. Tempo de tarifação mínima: 30 (trinta) segundos;
 - 3.12.3. Chamadas faturáveis: somente são faturáveis chamadas com duração superior a 3 (três) segundos;
 - 3.12.4. 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;
 - 3.12.5. 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 com entroncamento centralizado

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



Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-600 - Tel. (11) 2846-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-870 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v 1.0 – LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

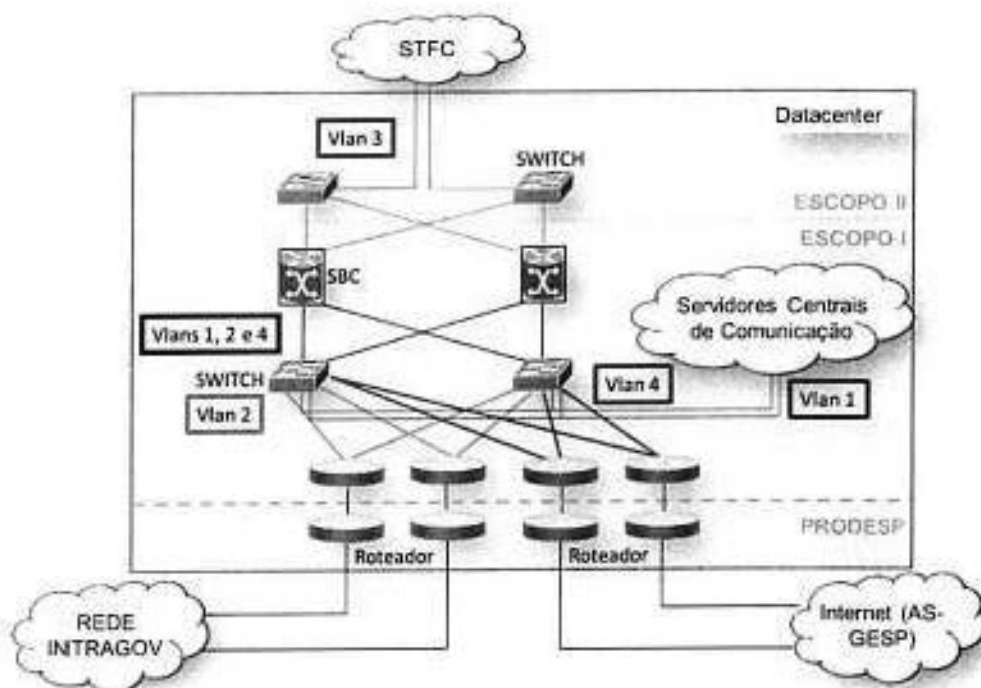


Figura 2 - Arquitetura de referência da infraestrutura em cada datacenter

- 3.14. A CONTRATADA deve fornecer e conectar Troncos SIP da RTPC nos dois datacenters, os quais escoarão o tráfego por meio dos SBC.
- 3.14.1. Os dois datacenters devem ser atendidos, pela CONTRATADA, por segmentos de rede distintos, com dupla abordagem em fibra ótica para cada localidade.
- 3.14.2. A empresa contratada para o Escopo I é responsável por:
 - 3.14.2.1. 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);



Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06780-900 - Tel: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25501 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



REL.CLAB.080/2021 v1.0 – LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

- 3.14.2.2. 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;
- 3.14.2.3. Executar todas as conexões necessárias para as interligações em âmbito local entre esses equipamentos, conforme ilustrado na arquitetura de referência no item 3.13.
- 3.14.3. A CONTRATADA deve fornecer, no mínimo, a seguinte infraestrutura:
 - 3.14.3.1. 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;
 - 3.14.3.2. Cordões certificados;
 - 3.14.3.3. Conectores, amarradores e elementos de fixação com todas as partes e peças necessárias para as interligações em âmbito local;
 - 3.14.3.4. Cabos de força para conexão às tomadas disponíveis nos *racks*.
- 3.15. A infraestrutura relativa à interligação da rede STFC aos SBC deve atender aos seguintes requisitos:
 - 3.15.1. 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.
 - 3.15.2. 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.



Rua Aqued. Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel: (11) 2646-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

16



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº 25962416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spempapel.sp.gov.br/sigaex/publicapp/autenticar?n=25962416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v 1.0 – LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

- 3.15.3. 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.
- 3.15.4. Para o dimensionamento inicial de cada interligação do SCV2 com a estrutura do STFC com entroncamento centralizado a CONTRATADA deve considerar os requisitos de volume de processamento que constam na tabela a seguir.

PARÂMETROS	VALORES
Quantidade de Instâncias SIP entre o SCV2 e a rede do STFC com entroncamento centralizado	2.800
Trafégo de entrada no SCV2	700 Erl
Trafégo de saída do SCV2	2.100 Erl

- 3.15.4.1. O tráfego em Erlangs foi calculado considerando o tempo médio de retenção de 90 (noventa) segundos.
- 3.15.5. O Sistema de Servidores Centrais de Comunicação deve ser interligado à estrutura utilizada para a prestação do STFC com entroncamento centralizado através de conexões redundantes com banda inicial de 1 Gbps cada, adequada à vazão do tráfego entre o SCV2 e o STFC com entroncamento centralizado.
- 3.15.5.1. A interligação entre os dois *datacenters* e a RTPC deverá ser implementada no modo ativo-ativo.
- 3.15.5.2. 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.
- 3.15.6. A infraestrutura da prestação do STFC com entroncamento centralizado deve ser ampliada a fim de acompanhar o crescimento da utilização do serviço ao longo do período de execução contratual.



Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-950 - Tel: (11) 2645-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25501 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

17



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº 25962416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=25962416-601>

[Handwritten signature]

REL.CLAB.080/2021 v.1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

- 3.15.7. 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.
- 3.15.8. A CONTRATADA deve providenciar a ampliação da quantidade de instâncias SIP entre os SBC e a rede do STFC com entroncamento 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 com entroncamento centralizado, o que ocorrer primeiro.
- 3.15.9. 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.
- 3.15.10. 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.
- 3.15.11. O não cumprimento dos prazos de implantação ou ampliação dos recursos de interligação sujeita a CONTRATADA à aplicação de penalidade por descumprimento contratual.

Informações de faturamento

- 3.16. A solução deve disponibilizar um Portal de Faturamento para obtenção das informações relativas ao faturamento dos serviços prestados às Unidades.
- 3.17. A identificação das ligações para tarifação e faturamento será de acordo com os números de origem e destino presentes nas chamadas entregues à CONTRATADA.

Rua Agostinho Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06780-900 - Tel: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

18



[Handwritten signature]



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática / CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº 25962416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigeeex/public/app/autenticar?n=25962416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

- 3.18. O Portal de faturamento deve estar acessível por meio da Internet para até 10.000 usuários dos OES, sendo de no mínimo 300 acessos simultâneos.
 - 3.18.1. Cada usuário poderá acessar exclusivamente as informações das Unidades especificadas pelo OES.
 - 3.18.2. Os usuários da Administradora da Rede terão acesso as informações de todos os sistemas de telefonia, para fins de gestão.
- 3.19. O Portal de Faturamento deve apresentar módulos/funcionalidades que permitam:
 - 3.19.1. Identificar a fatura de acordo com ID de cada sistema de telefonia utilizado na Unidade.
 - 3.19.2. Disponibilizar 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.
 - 3.19.2.1. O fornecimento de arquivo de fatura contendo tráfego das chamadas, todas as ligações efetuadas por ramal DDR, dados estes que devem ser disponibilizados juntamente com a fatura de Prestação dos Serviços, em mídia digital.
 - 3.19.2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar em seus servidores as faturas em formato eletrônico FEBRABAN em repositório para acesso da Administradora da Rede e OES por meio de protocolo de transferência de arquivos em modo seguro.
 - 3.19.2.3. A forma de acesso ao Portal de Faturamento será objeto do Acordo Operacional.



Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

19



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista de Informática / CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº 25862416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.sosempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app-autenticar?n=25862416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp
Laboratório de Qualidade

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

4. 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.

5. 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 com entroncamento centralizado relacionadas aos indicadores de desempenho técnico-operacional.
- 5.2. A CONTRATADA assume o compromisso de prestar o STFC com entroncamento 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 com entroncamento 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. Quando de ocorrências em que a execução de atividades ou prestação do serviço, pela CONTRATADA, for constatado problema na rede INTRAGOV ou falha imputada a Unidade, o tempo de interrupção das atividades da CONTRATADA 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.

Rua Aguiar Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-600 - Tel: (11) 2645-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

20



[Handwritten signature]



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática - CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº 25962416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigalex/public/app/autenticar?n=25962416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

- 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 com entroncamento 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 suporte ao serviço (por exemplo, portais e sistemas de gerência) da CONTRATADA.
- 5.7.1. Eventuais interrupções ou degradações na comunicação de voz e vídeo devido à falha comprovadamente identificada na prestação do SCM da INTRAGOV ou da rede local (LAN) da CONTRATANTE não serão consideradas como um "incidente" de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.8. As informações referentes a cada incidente devem ser inseridas 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.
- 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.

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

- 5.11. 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 período de tratamento do incidente relativo ao STFC.
- 5.12. 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

Rua Agueda Gonçalves: 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2645-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

21



[Handwritten signature]



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática / CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº: 25862416-601 - consulta à autenticidade em:
<https://www.documentos.spsempapei.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=25862416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v 1.0 – LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp
SISTEMA DE GESTÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

Indisponibilidade do STFC com entroncamento centralizado

- 5.13. A Indisponibilidade do STFC com entroncamento centralizado corresponde ao período de tempo total no mês, em que ocorre a interrupção parcial ou total na prestação deste serviço, ou seja, é o evento no qual ocorrem perdas ou rejeição parcial ou total de chamadas telefônicas na saída ou na entrada do entroncamento centralizado de interconexão com o SCV2.
- 5.14. A apuração da Indisponibilidade do STFC deve considerar os incidentes cuja causa é de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.15. Para o cálculo da Indisponibilidade do STFC, deve ser considerado o período de tratamento do incidente de cada Registro fechado no mês calendário em que houve interrupção parcial ou total da prestação do serviço.
- 5.16. A Indisponibilidade do STFC é expressa em minutos por meio da seguinte fórmula:
- Indisponibilidade do STFC (minutos) = [Interrupção parcial ou total do serviço em minutos]
- Em que:
- [Interrupção parcial ou total do serviço em minutos] – período de tempo total, expresso em minutos, correspondente à soma dos período de tratamento do incidente de interrupção parcial ou total na prestação do STFC com entroncamento centralizado, no mês, de responsabilidade da CONTRATADA.
- 5.17. O tempo máximo de indisponibilidade do STFC com entroncamento centralizado, por mês, é o que consta na tabela a seguir:

INDICADOR	VALOR	UNIDADE
Indisponibilidade do STFC com entroncamento centralizado	15	Minuto

- 5.18. Este indicador somente se aplica aos registros de incidentes abertos pela Administradora da Rede para o ID do entroncamento centralizado de interconexão com o SCV2.

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Tasso da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2646-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 26901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

22



[Handwritten signature]



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática / CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº 25862416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spspepep.sp.gov.br/sigaex-public/app/autenticar?n=25862416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 – LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

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 período de tratamento do incidente de cada Registro fechado no mês calendário em que houve interrupção da prestação do serviço.
- 5.22. A Indisponibilidade do STFC é expressa em minutos por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Indisponibilidade do STFC (minutos)} = [\text{Interrupção do serviço em minutos}]$$

Em que:

[Interrupção do serviço em minutos] – período de tempo total, expresso em minutos, correspondente à soma dos períodos de tratamento do incidente 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.



Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2646-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25001 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

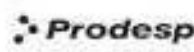
23



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática / CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº: 25862416-601 - consulta à autenticidade em:
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=25862416-601>



REL.CLAB.080/2021 v1.0 – LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

- 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.
- 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 entrega de relatórios em meio digital (no mês subsequente ao mês da apuração)

- 5.26. 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 subsequente ao mês da apuração).	15	Dia corrido

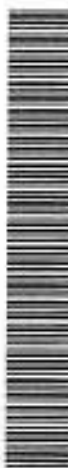


[Handwritten signature]

Rua Agueda Gonçalves, 245 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2645-6000 (RABX)
Correspondência: Caixa Postal 25501 - CEP 06613-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

Resumo dos Indicadores do SLA

5.27. 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 total do STFC com entroncamento 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 entrega de relatórios em meio digital (no mês subsequente ao mês da apuração)	15	Dia corrido



Rua Aguiar Gonzalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-800 - Tel: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

25



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática / CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº: 25862416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=25862416-601>



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

6. TIPOS DE CHAMADAS

- 6.1. Os tipos de chamadas na prestação do STFC com entroncamento 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 na mesma Área Local na qual a Unidade está alocada.
LDN Fixo Intraestadual	O terminal telefônico fixo de destino está em Área Local diversa da Unidade e dentro da mesma UF.
LDN Fixo Interestadual	O terminal telefônico fixo de destino está em UF diversa da Unidade.
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 Havai.
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) na qual a Unidade está alocada.
Móvel - VC2/VC3	O terminal telefônico móvel de destino possui área de registro no código nacional (DDD) diverso da Unidade.

- 6.2. Os tipos de chamadas na prestação do STFC com entroncamento centralizado com chamadas entrante na modalidade 0800, estão descritos a seguir:

Tipo de chamada	Descrição
0800/Fixo Local	Chamadas recebidas de terminal telefônico fixo na mesma Área Local na qual a Unidade está alocada.
0800/LDN Fixo	Chamadas recebidas de terminal telefônico fixo em Área Local diversa da Unidade.
0800/Móvel - VC1	Chamadas recebidas de terminal telefônico móvel tipo VC1.
0800/Móvel - VC2/VC3	Chamadas recebidas de terminal telefônico móvel tipo VC2 ou VC3.

- 6.3. Os tipos de chamadas na prestação do STFC com entroncamento centralizado com chamadas entrante na modalidade 0300, estão descritos a seguir:

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25501 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



[Handwritten signature]



[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

Tipo de chamada	Descrição
0300/Fixo Local	Chamadas recebidas de terminal telefônico fixo na mesma Área Local na qual a Unidade está alocada.
0300/LDN Fixo	Chamadas recebidas de terminal telefônico fixo em Área Local diversa da Unidade.
0300/Móvel - VC1	Chamadas recebidas de terminal telefônico móvel tipo VC1.
0300/Móvel - VC2/VC3	Chamadas recebidas de terminal telefônico móvel tipo VC2 ou VC3.



Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel. (11) 2645-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25601 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

27



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROKIYA DE SIQUEIRA - Analista Informática / CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº 25862416-601 - consulte a autenticidade em
<https://www.documentos.sosempapel.sp.gov.br/sigaex-public-app/autenticar?n=25862416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

7. FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES

- 7.1. A CONTRATADA deve fornecer as informações relativas à prestação do STFC com entroncamento centralizado especificado, para fins de acompanhamento e execução dos procedimentos definidos no contrato e seus anexos.
- 7.2. Em caso de incidente que afete a prestação do STFC com entroncamento centralizado para mais de um ID, a CONTRATADA deve entregar à Administradora da Rede um relatório de análise de causa raiz com propostas de solução no prazo de 15 dias contados da finalização do incidente.
- 7.3. 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.
- 7.4. A CONTRATADA deve gerar mensalmente, no mínimo, os seguintes relatórios:
 - 7.4.1. Relatório de tráfego de voz por rota/tronco para fins de *capacity planning*;
 - 7.4.2. Relatórios contendo estatísticas de não completamento de chamada devido a falha de rede, considerando os filtros por rota/tronco, destino da chamada e fim de seleção;
 - 7.4.3. Relatórios de atendimento aos indicadores de SLA estabelecidos no capítulo 5.
 - 7.4.4. Relatório de faturamento 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 e valores.
 - 7.4.5. Relatório de faturamento referente a todos os ID do STFC, com valor total faturado mês a mês para todos IDs e agrupados por OES desde o primeiro mês de faturamento do contrato.
 - 7.4.6. Os relatórios devem ser entregues até o décimo quinto dia do mês subsequente, nos formatos PDF e CSV.



Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-950 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

28



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIWA DE SIQUEIRA - Analista Informática / CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº: 25862416-601 - consulta à autenticidade em:
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=25862416-601>



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

- 7.5. 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.
- 7.6. 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;
- 7.7. 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 com entroncamento centralizado e dos procedimentos administrativos aplicáveis em sua prestação.



Rua Aguiar Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25621 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

29

[Handwritten signature]



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática / CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº: 25862416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public-app/autenticar?n=25862416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp
Sistema de Gestão de Pessoas

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
Secretaria de Administração

TERMO DE REFERÊNCIA

8. MUNICÍPIOS CUJAS ÁREAS LOCAIS SÃO ABRANGIDAS NA PRESTAÇÃO DO STFC COM ENTRONCAMENTO CENTRALIZADO

8.1. A tabela a seguir apresenta os municípios cujas Áreas Locais deverão ser abrangidas inicialmente na prestação do STFC com entroncamento centralizado.

Município	UF
Brasília	DF
Águas de Lindóia	SP
Agudos	SP
Aluminio	SP
Americana	SP
Amparo	SP
Andradina	SP
Araçaguama	SP
Araçatuba	SP
Araraquara	SP
Araras	SP
Arujá	SP
Assis	SP
Atibaia	SP
Avaré	SP
Barretos	SP
Barueri	SP
Batatais	SP
Bauru	SP
Bebedouro	SP
Bertioga	SP
Birigui	SP
Botucatu	SP
Bragança Paulista	SP
Caçapava	SP
Cachoeira Paulista	SP
Caiçaras	SP
Cajamar	SP
Campinas	SP
Campo Limpo Paulista	SP
Caraguatatuba	SP
Carapicuíba	SP
Casa Branca	SP
Catanduva	SP
Cerqueira César	SP
Cosmópolis	SP
Cotia	SP

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

30



[Handwritten signature]



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROKAWA DE SIQUEIRA - Analista Informática / CDEP - 05/10/2021 às 09:09:00
Documento Nº: 25862416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=25862416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v.1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

Cruzeiro	SP
Cubatão	SP
Diadema	SP
Dracena	SP
Embu das Artes	SP
Embu-Guaçu	SP
Euclides da Cunha Paulista	SP
Fernandópolis	SP
Ferreira de Vasconcelos	SP
Franca	SP
Francisco Morato	SP
Franco da Rocha	SP
Getulina	SP
Guararém	SP
Guaratinguetá	SP
Guaruja	SP
Guarulhos	SP
Hortolândia	SP
Ibiúna	SP
Indaiatuba	SP
Ipuã	SP
Itanhaém	SP
Itapeira da Serra	SP
Itapetininga	SP
Itapeva	SP
Itapevi	SP
Itapira	SP
Itaquaquecetuba	SP
Itatiba	SP
Itu	SP
Jaboticabal	SP
Jacaré	SP
Jandira	SP
Jau	SP
Jundiaí	SP
Leme	SP
Lençóis Paulista	SP
Limeira	SP
Lins	SP
Lorena	SP
Mairinque	SP
Mairiporã	SP
Marília	SP

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06780-900 - Tel: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 24901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

31



[Handwritten signature]



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática - CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIO KUROKI DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº 25862416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapei.sp.gov.br/sigaex-public/app/autenticar?n=25862416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

Matão	SP
Mauá	SP
Mirassol	SP
Mooca	SP
Mogi das Cruzes	SP
Mogi Guaçu	SP
Mogi Mirim	SP
Mongaguá	SP
Monte Mor	SP
Nova Odessa	SP
Orlândia	SP
Osasco	SP
Ourinhos	SP
Paulínia	SP
Penápolis	SP
Pereira Barreto	SP
Peruíbe	SP
Pindamonhangaba	SP
Piquete	SP
Piracicaba	SP
Pirapora do Bom Jesus	SP
Pirassununga	SP
Poá	SP
Pontal	SP
Porto Feliz	SP
Praia Grande	SP
Presidente Bernardes	SP
Presidente Prudente	SP
Rancharia	SP
Registro	SP
Ribeirão Pires	SP
Ribeirão Preto	SP
Rio Claro	SP
Rio Grande da Serra	SP
Rosana	SP
Salesópolis	SP
Salto	SP
Santa Bárbara d'Oeste	SP
Santa Cruz do Rio Pardo	SP
Santa Fé do Sul	SP
Santa Isabel	SP
Santana de Parnaíba	SP
Santo André	SP

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 26601 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

32



[Handwritten signature]



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática - CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:08
Documento Nº: 25862416-601 - consulta à autenticidade em:
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=25862416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

Santos	SP
São Bernardo do Campo	SP
São Caetano do Sul	SP
São Carlos	SP
São João da Boa Vista	SP
São Joaquim da Barra	SP
São José do Rio Preto	SP
São José do Rio Preto	SP
São José dos Campos	SP
São Paulo	SP
São Roque	SP
São Sebastião	SP
São Vicente	SP
Serra Negra	SP
Sertãozinho	SP
Sorocaba	SP
Sumaré	SP
Suzano	SP
Taboão da Serra	SP
Taubaté	SP
Tatuí	SP
Taubaté	SP
Tupã	SP
Ubatuba	SP
Valinhos	SP
Vargem Grande Paulista	SP
Varzea Paulista	SP
Vinhedo	SP
Votorantim	SP
Votuporanga	SP

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06780-800 - Tel: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

33



[Handwritten signature]

Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KURCIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática / CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº 25862416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsmpapel.sp.gov.br/signaex/public/app/autenticar?n=25862416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021

Prodesp
Sistema de Gestão de Recursos Humanos

SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO

TERMO DE REFERÊNCIA

9. LISTA DE ACRÔNIMOS

- 9.1. 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
0300	Código destinado a provedores de serviços de informações onde a chamada é tarifada de forma compartilhada, ou seja, o usuário paga o trecho local da ligação e o provedor do serviço assume os custos do trecho de longa distância.
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
CDR	<i>Call Detail Records</i>
CNG	Código não geográfico: recursos de numeração com o formato [0X00 ABC MCDU].
codec	<i>COderDECoder</i>
DDG	Discagem Direta Gratuita
DTMF	<i>Dual Tone MultiFrequential</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>

Rua Aqueduto Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel. (11) 2645-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25501 - CEP 06513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

34

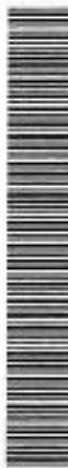


[Handwritten signature]



Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática / CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática / CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº 25862416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigee/public/app/autenticar?n=25862416-601>

[Handwritten signature]



REL.CLAB.080/2021 v1.0 - LOTE 02
Rev. 04/10/2021



TERMO DE REFERÊNCIA

Sigla	Definição
OES	Órgãos e Entidades Signatários
PABX	Private Automatic Branch Exchange
PDF	Portable Document Format
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	Request For Comments
RTCP	RTP Control Protocol
RTFC	Rede Telefônica Pública Comutada
RTP	Real Time Transport Protocol
SDP	Session Description Protocol
SIP	Session Initiation Protocol
SLA	Service Level Agreement
STFC	Serviço Telefônico Fixo Comutado
VC1	Valor de Comunicação 1
VC2	Valor de Comunicação 2
VC3	Valor de Comunicação 3

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06786-900 - Tel: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25501 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

35



[Handwritten signature]

Assinado com senha por VAGNER ALENCAR DE ORNELAS - Analista de Informática - CDCT - 05/10/2021 às 09:03:02 e SUELI YOSHIKO KUROIVA DE SIQUEIRA - Analista Informática - CDEP - 05/10/2021 às 09:08:06
Documento Nº: 25962416-601 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=25962416-601>

[Handwritten signature]



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

ANEXO II

PROPOSTA DE PREÇOS DA CONTRATADA (ANEXO VI-A DO EDITAL)

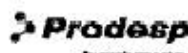


d

1/4

R

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013 / 2022



ANEXO II-B

PLANILHA DE PROPOSTA – LOTE 02

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

Ref: PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013 / 2022 - PROCESSO Nº PD-PRC-2021/01247

LOTE 02

OBJETO: Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) no modelo centralizado, nas modalidades Local, LDN, LDI, DDG e 030 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, com entroncamentos centralizados em endereços distintos, nas condições estabelecidas na Minuta de Contrato Anexo VI-B e conforme especificações constantes do Termo de Referência que integra este edital como Anexo I-B.

Para o cumprimento do objeto deste Pregão, ofertamos o **Preço Total Mensal (PTM)** para o Lote 02 de R\$ 319.924,49, conforme quantidade mensal de minutos e preço unitário portipo de chamada apresentados nos quadros abaixo:

Obs: O PTM deve ser ofertado com até duas casas decimais e o preço unitário do minuto com até cinco casas decimais, desprezando-se as demais casas.

Não incorporar a alíquota do imposto ICMS.

Tipo de chamada	Descrição	Quantidade e mensal de minutos	Preço Unitário do Minuto	Sub-Total Mensal
Fixo Local	O terminal telefônico fixo de destino está na mesma Área Local do originador da chamada	7.379.095	0,00750	R\$ 55.343,21
LDN - Fixo Intraestadual	O terminal telefônico fixo de destino está em Área Local distinta do originador da chamada e dentro do Estado de São Paulo	1.407.450	0,00930	R\$ 13.089,29
LDN - Fixo Interestadual (Min)	O terminal telefônico fixo de destino está fora do Estado de São Paulo	231.317	0,00930	R\$ 2.151,25
LDI - R1	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Região 1 Argentina, Chile, Paraguai e Uruguai	2.500	0,41250	R\$ 1.031,25
LDI - R2	O terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Região 2 Estados Unidos da América e Havai	2.500	0,41250	R\$ 1.031,25

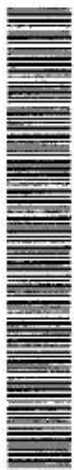


ANA PAULA
ARRUDA:27016160858
16160858

Assinado de forma digital por ANA PAULA ARRUDA:27016160858
Data: 2022.06.23 14:30:00 -03'00'



Autenticado com senha por SILVIA CLEIDE DE ARAÚJO NASCIMENTO - Técnico Administrativo / GLI - 27/06/2022 às 11:22:26
Documento Nº: 45379793-7007 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=45379793-7007>



PDCA202202617A

LDI - R45	0 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.	2.500	0,41250	RS 1.031,25
LDI - Outras Localidades	0 terminal telefônico de destino é grupo de tarifação Regiões 3 e de 6a 9.	1.000	0,41250	RS 412,50
Móvel - VC1	0 terminal telefônico móvel de destino possui área de registro no Código Nacional DDD igual ao do originador da chamada.	2.896.181	0,03450	RS 99.918,24
Móvel - VC2/VC3	0 terminal telefônico móvel de destino possui área de registro no Código Nacional DDD diferente ao do originador da chamada.	907.298	0,03450	RS 31.301,78
0800/Fixo Local	Chamadas recebidas de terminal telefônico fixo na mesma Local da Unidade de destino.	1.636.191	0,00750	RS 12.271,43
0800/LDN Fixo	Chamadas recebidas de terminal telefônico fixo em diversa da Unidade de destino.	370.795	0,00930	RS 3.448,39
0800/Móvel - VC1	Chamadas recebidas de terminal telefônico móvel tipo VC1.	1.303.153	0,03450	RS 44.958,78
0800/Móvel - VC2/VC3	Chamadas recebidas de terminal telefônico móvel tipo VC2 ou VC3.	400.603	0,03450	RS 13.820,80
0300/Fixo Local	Chamadas recebidas de terminal telefônico fixo na mesma Local da Unidade de destino.	881.026	0,00750	RS 6.607,70
0300/LDN Fixo	Chamadas recebidas de terminal telefônico fixo em diversa da Unidade de destino.	199.659	0,00930	RS 1.856,83
0300/Móvel - VC1	Chamadas recebidas de terminal telefônico móvel tipo VC1.	701.698	0,03450	RS 24.208,58
0300/Móvel - VC2/VC3	Chamadas recebidas de terminal telefônico móvel tipo VC2 ou VC3.	215.709	0,03450	RS 7.441,96
				RS 319.924,49

ANA PAULA
ARRUDA:27
016160858

Assinado de forma
digital por ANA PAULA
ARRUDA:27016160858
Dados: 2022.06.23
14:30:16 -03'00'



Autenticado com senha por SÍLVIA CLEIDE DE ARAÚJO NASCIMENTO - Técnico Administrativo / GLI - 27/06/2022 às 11:22:26.
Documento Nº: 45379793-7007 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=45379793-7007>



PDFCAB:2022/23617A

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 013 / 2022



São Paulo, 23 de junho de 2022.

ANA PAULA
ARRUDA:2701
6160858

Assinado de forma digital
por ANA PAULA
ARRUDA:27016160858
Dados: 2022.06.23
14:30:30 -03'00'

Telefonica Brasil S. A.
Ana Paula Arruda
Procurador(a)
CPF nº. 270.161.608-58

02.558.157/0001-62

Insc. Estadual: 108483949112

TELEFÔNICA BRASIL S/A.

Av. Eng. Luiz Carlos Berrini, 1376
Cidade Monções - CEP 04571-936

SÃO PAULO - SP

Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.

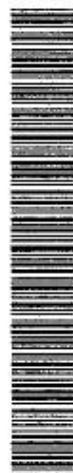


[Handwritten signature]



Autenticado com senha por SILVIA CLEIDE DE ARAÚJO NASCIMENTO - Técnico Administrativo / GLI - 27/06/2022 às 11:22:26
Documento Nº: 45379793-7007 - consulta à autenticidade em
<https://www.documentos.spsempapel.sp.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=45379793-7007>

[Handwritten signature]



POCAP202223617A



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

 **Prodesp**

ANEXO III

PLANO DE TRANSIÇÃO

(ANEXO VII-A DO EDITAL)



1/1

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

ANEXO IV

ACORDO OPERACIONAL

(ANEXO VIII-A DO EDITAL)



1/1

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

PRO.00.7958

Prodesp

ANEXO V
TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO
(Contratos)

CONTRATANTE: COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP

CONTRATADA: TELEFÔNICA BRASIL S/A.

CONTRATO N°: PRO.00.7958

OBJETO: Contrato de prestação do serviço telefônico fixo comutado (STFC) com entroncamento centralizado

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, 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, em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante estão cadastradas no módulo eletrônico do "Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP", nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2020, conforme "Declaração(ões) de Atualização Cadastral" anexa(s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber

Taboão da Serra, 27 de setembro de 2022

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO/ENTIDADE:

Nome: **CARLOS ANDRÉ DE MARIA DE ARRUDA**

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 264.722.698-90

Carlos André de Maria de Arruda
Diretor Presidente

1/7

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)

Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP

www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br





GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

PRO.00.7958

Prodesp

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME:

Nome: **CARLOS ANDRÉ DE MARIA DE ARRUDA**

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 264.722.698-90

Assinatura: _____

Nome: **MARCOS TADEU YAZAKI**

Cargo: Diretor de Desenvolvimento de Sistemas

CPF: 037.167.898-60

Assinatura: _____

Nome: **IZABEL CAMARGO LOPES MONTEIRO**

Cargo: Diretora Administrativo Financeiro

CPF: 076.716.038-05

Assinatura: _____

Nome: **MURILO MOHRING MACEDO**

Cargo: Diretor de Serviços ao Cidadão

CPF: 366.502.738-13

Assinatura: _____





GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

PRO.00.7958

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

**Pela CONTRATANTE: COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE
SÃO PAULO – PRODESP**

Nome: Carlos André de Maria de Arruda

Cargo: Diretor Presidente

CPF: 264.722.698-90

Assinatura: _____

Nome: Paulo Freitas Santos

Cargo: Superintendente de Operações do Data Center

CPF: 263.939.038-48

Assinatura: _____

Paulo Freitas Santos
Matrícula: 15.780-6
Superintendente de Soluções
Data Center e Multicloud- SDO





GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

PRO.00.7958

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pela CONTRATADA: **TELEFÔNICA BRASIL S/A.**

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

Signed by
Aquiles Alcantara Chan
A. Por: AQUILES ALCANTARA CHAN
CPF: 972.878.047-53
ICP
Brasil
40E41EEA-R099-4711-8A40-CAB0CFE10E2

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

Signed by
Alex Martins Salgado
A. Por: ALEX MARTINS SALGADO
CPF: 267.046.659-38
ICP
Brasil
2081927B-4C9F-4F10-AA30-75FF52C41F0F





GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

PRO.00.7958

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: **CARLOS ANDRÉ DE MARIA DE ARRUDA**

Cargo: **Diretor Presidente**

CPF: **264.722.698-90**

Assinatura: _____

Nome: **IZABEL CAMARGO LOPES MONTEIRO**

Cargo: **Diretora Administrativa e Financeira**

CPF: **076.716.038-05**

Assinatura: _____





GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

PRO.00.7958

GESTOR(ES) DO CONTRATO:

Nome: Guilherme Jorge Lourenção

Cargo: Especialista Gerencial de Informática

CPF: 104.474.218-67

Assinatura:





GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

PRO.00.7958

DEMAIS RESPONSÁVEIS:

Nome: _____

Cargo: _____

CPF: _____

Assinatura: _____

Nota: Modelo publicado pelo TCESP no DOE de 16/12/21.



[Handwritten signature]

7/7

Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

[Handwritten mark]



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

PRO.00.7958

Prodesp

ANEXO VI

TERMO DE ENCERRAMENTO E OUTRAS AVENÇAS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO COMUTADO (STFC) COM ENTRONCAMENTO CENTRALIZADO, QUE FAZEM A COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - PRODESP E TELEFÔNICA BRASIL S/A.

PRO.00.7958

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 **TELEFÔNICA BRASIL S/A.**, com sede e Foro na cidade de São Paulo, Estado de São Paulo, à Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 - Cidade Monções, CEP 04.571-936, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 02.558.157/0001-62, 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) com entroncamento centralizado, 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.00.7958 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.00.7958, 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

A. Por: ALEX MARTINS SALGADO
CPF: 267.046.638-30

A. Por: AQUILES ALCANTARA CHAN
CPF: 972.828.047-53

ICP
Brasil

TELEFÔNICA BRASIL S/A.

ICP
Brasil

TESTEMUNHAS:

Claudio Rocha Vasconcelos



Rua Agueda Gonçalves, 240 - Taboão da Serra - SP - CEP 06760-900 - Tel.: (11) 2845-6000 (PABX)
Correspondência: Caixa Postal 25901 - CEP 05513-970 - SÃO PAULO - SP
www.prodesp.sp.gov.br - prodesp@prodesp.sp.gov.br

[Handwritten signature]