



Governo do Estado de São Paulo  
Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo  
Gerência de Infraestrutura e Conectividade

## ACORDO

### ACORDO OPERACIONAL

**ACORDO OPERACIONAL QUE, ENTRE SI, CELEBRAM A COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP E A CONTRATADA, CONFORME DISPOSTO NA CLÁUSULA IV DO CONTRATO PRO.00.8496 FIRMADO PELAS PARTES EM 26 DE SETEMBRO DE 2025.**

### ACORDO OPERACIONAL DO PRO.00.8496

Pelo presente instrumento, de um lado a **COMPANHIA DE PROCESSAMENTO DE DADOS DO ESTADO DE SÃO PAULO – PRODESP**, por seus representantes legais infra-assinados, doravante denominada simplesmente **PRODESP**, e de outro lado a **CONTRATADA**, representada por seus representantes legais ao final nomeados e assinados, doravante denominada **CONTRATADA**, já qualificados no **CONTRATO PRO.00.8496**, Contrato firmado pelas Partes em 26 de setembro de 2025, têm, entre si, justo e acordado celebrar o presente **ACORDO OPERACIONAL**, através do qual ficam estabelecidos os procedimentos operacionais a serem observados pela **CONTRATADA**, pela **PRODESP**, pelos Órgãos/Entidades Signatários que solicitem o serviço, doravante designados **OES**, e pelas Unidades a quem são prestados o Serviço de Acesso à Internet Banda Larga (SAI-BL), englobando o gerenciamento, monitoramento e integração do mesmo ao serviço SSDWAN, bem como o fornecimento de informações, durante a vigência do Contrato.

## ÍNDICE

### I – OBJETO

### II – ADMINISTRAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET BANDA LARGA

Administração

Central de Atendimento da CONTRATADA

Escalonamento

Processos

Sistema de Apoio Operacional e Gestão (SAOG)

[Troca eletrônica de informações entre a PRODESP e a CONTRATADA](#)  
[Atualizações do SAOG durante o período de vigência do Contrato](#)

### **III – PROCESSO DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS**

[Tipos de Solicitações](#)

[Trâmites das Solicitações](#)

[Cancelamento de Solicitações](#)

[Aceite das Solicitações](#)

[Procedimentos Padronizados do Processo de Atendimento a Solicitações de Serviços](#)

[Emissão da Solicitação de Ativação de Serviços](#)

[Encerramento da Solicitação de Ativação de Serviços](#)

[Emissão da Solicitação de Alteração da Prestação de Serviços](#)

[Encerramento da Solicitação da Alteração da Prestação de Serviços](#)

[Emissão da Solicitação de Alteração de Configuração de CPE](#)

[Encerramento da Solicitação de Alteração de Configuração de CPE](#)

[Emissão da Solicitação de Alteração de Infraestrutura da Instalação](#)

[Encerramento da Solicitação de Alteração de Infraestrutura da Instalação](#)

[Emissão da Solicitação de Alteração de Titularidade do ID](#)

[Encerramento da Solicitação de Alteração de Titularidade do ID](#)

[Emissão da Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais](#)

[Encerramento da Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais](#)

[Emissão da Solicitação de Desativação dos Serviços](#)

[Encerramento da Solicitação de Desativação dos Serviços](#)

### **V – PROCESSO DE REGISTRO DE INCIDENTES**

[Registro de Incidentes](#)

[Abertura do Registro de Incidente](#)

[Solução do Registro de Incidente](#)

[Encerramento do Registro de Incidente](#)

[Padronização das Causas](#)

[Identificação de Recursos Especiais](#)

[Ocorrências em equipamentos da CONTRATADA no ambiente do OES](#)

### **VI – PROCESSO DE MANUTENÇÃO PROGRAMADA**

### **VII – PROCESSO DE GESTÃO DO FATURAMENTO**

[Faturamento da Prestação dos Serviços](#)

[Emissão e Envio de faturas](#)

[Contestação de Faturas](#)

[Pagamento de Faturas](#)

[Régua de Cobrança](#)

[Emissão de relatórios](#)

### **VIII – PROCESSO DE GESTÃO DO SLA**

[Gestão do SLA](#)

[Aplicação de Penalidades](#)

[Pagamento de Penalidades](#)

[Emissão de Termo de Compensação e Quitação de Débito](#)

### **X – MONITORAMENTO DA REDE**

### **XI – RELATÓRIOS**

[Relatórios em tempo real no portal web](#)

[Relatórios de Utilização da Capacidade Nominal do SAI-BL](#)

## **ANEXOS**

**ANEXO I-A – MODELO DO TERMO DE ACEITE DE ATIVAÇÃO DE SERVIÇO**

**ANEXO I-B – MODELO DO TERMO DE ACEITE DE ALTERAÇÃO DE SERVIÇO**

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

### **I – OBJETO**

1.1. O objeto do presente Acordo Operacional é o estabelecimento dos procedimentos operacionais a serem observados pela CONTRATADA, pela PRODESP, referida como solicitante ou como Administradora da Rede e Serviços, pelos Órgãos/Entidades Signatários, denominados OES, que solicitarem o Serviço de Acesso à Internet Banda Larga (SAI-BL), referidos como solicitantes, e pelas Unidades indicadas, durante a vigência do Contrato, conforme detalhamento que consta desse Acordo Operacional e de seus anexos.

1.1.1. Unidade é a edificação, conjunto de edificações, ou local não edificado onde esteja instalado um enlace de dados para a prestação do SAI-BL.

### **II – ADMINISTRAÇÃO DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET BANDA LARGA**

#### **Administração**

2.1. Cabe à PRODESP a administração do SAI-BL e cabe aos responsáveis pelos OES as atividades inerentes à contratação e utilização dos serviços prestados pela CONTRATADA e seu cancelamento, quando julgar que os mesmos não são mais necessários.

2.2. Cabe à Administradora da Rede e Serviços analisar pleitos dos OES e apresentá-los à CONTRATADA, intermediar e deliberar quanto à solução sobre divergências que possam vir a ocorrer entre os OES e a CONTRATADA.

2.3. As atividades realizadas pelo Administrador da Rede e pelo Gestor da Rede, bem como por profissionais sob sua orientação, devem ser acompanhadas através de reuniões gerenciais quinzenais, a partir da assinatura deste documento e até o término da execução do Plano de Implantação, e mensais após este período.

2.3.1. A qualquer tempo, quando julgado necessária, reunião extraordinária pode ser agendada pelo Administrador da Rede ou pelo Gestor da Rede.

2.4. Nas reuniões periódicas, assim como nas extraordinárias, devem ser tratados os assuntos relevantes ao SAI-BL, dentre os quais:

- Acompanhamento do Plano de Implantação ;
- Acompanhamento dos SLA do SAI-BL;
- Manutenções programadas ou emergenciais em PoP do backbone da Rede Internet;

- Avaliação de incidentes com o SAI-BL;
- Ativações de Serviços, Pendências e Aceites;
- Acompanhamento do relacionamento entre OES, Administradora da Rede e Serviços e CONTRATADA em relação ao atendimento às solicitações referentes à prestação de serviços;
- Acompanhamento dos ajustes de procedimentos operacionais que forem objeto de entendimentos entre a Administradora da Rede e Serviços e a CONTRATADA;
- Atualização de telefones de contato de relacionamentos técnico e comercial da Administradora da Rede e Serviços e da CONTRATADA;
- Faturamento.

2.5. A pauta dessas reuniões deve ser estabelecida pelo Administrador da Rede em conjunto com o Gestor da Rede, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias corridos.

2.6. Todas as reuniões realizadas devem ser documentadas através de ata.

### **Central de Atendimento da CONTRATADA**

2.7. Para atender aos registros e acompanhamento de incidentes a Central de Atendimento mantida pela CONTRATADA utilizará o número telefônico 0800 0151551 opção 2 e código de Acesso (informar os 8 primeiros dígitos do CNPJ) ou por e-mail ([relacionamentoempresas.br@vivo.com.br](mailto:relacionamentoempresas.br@vivo.com.br)), informando no campo “Assunto” do mesmo a palavra “Reparo”, conforme disposto no contrato.

2.7.1. Caso a solicitação do registro de incidente seja feita por e-mail, as informações que obrigatoriamente deverão constar são aquelas elencadas no item 5.5 deste acordo.

2.7.2. Para registro e acompanhamento de incidentes relacionados a eventos de ataques, a que se refere o capítulo IV – Descrição do Serviço de Trânsito Internet das Especificações Técnicas – Anexo I do contrato, a CONTRATADA utilizará o número 0800 7721015 opção 3.

2.8. Todos os registros de incidentes abertos pela Central de Atendimento devem ser registrados imediatamente no SAOG.

2.9. Em caso de necessidade, por parte da CONTRATADA, de alterar quaisquer dos números telefônicos do tipo 0800, acima definidos, no decorrer do período de vigência contratual, devem ser mantidos entendimentos entre Gestor da Rede e Administrador da Rede, através das reuniões gerenciais.

### **Escalonamento**

2.10. Quando da existência de qualquer divergência entre os OES e a CONTRATADA, em não se chegando a um acordo, o assunto deve ser submetido a um escalonamento entre Administradora da Rede e Serviços e CONTRATADA.

2.11. Os 4 (quatro) níveis de escalonamento destinados a solução de divergências seguem abaixo:

NÍVEL	ADMINISTRADORA DA REDE E SERVIÇOS	CONTRATADA
1º	Administrador da Rede	Gestor da Rede

2º	Gerente	Gerente
3º	Diretor	Diretor
4º	Presidente	Diretor Executivo

2.12. A lista de escalonamento deve ser encaminhada pelas partes em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura deste Acordo, através de correspondência oficial, devendo ser atualizada sempre que houver qualquer alteração.

## **Processos**

2.13. Os procedimentos operacionais a serem observados pela CONTRATADA, pela Administradora da Rede e Serviços e pelos OES são agrupados em processos, conforme definido a seguir:

- 2.13.1. Atendimento a Solicitações de Serviços
- 2.13.2. Registro de Incidentes
- 2.13.3. Manutenção Programada
- 2.13.4. Gestão do Faturamento
- 2.13.5. Gestão do SLA
- 2.13.6. Monitoramento da Rede
- 2.13.7. Desempenho dos ID
- 2.13.8. Relatórios

## **Sistema de Apoio Operacional e Gestão (SAOG)**

2.14. Para o exercício das funções inerentes à administração desta rede, à utilização dos serviços e à prestação dos serviços, a Administradora da Rede e Serviços, os OES e a CONTRATADA devem fazer uso do sistema de processamento das informações denominado Sistema de Apoio Operacional e Gestão (SAOG).

2.15. O SAOG dá suporte para a execução dos seguintes processos:

- 2.15.1. Atendimento a Solicitações de Serviços
- 2.15.2. Registro de Incidentes
- 2.15.3. Gestão do SLA
- 2.15.4. Monitoramento da Rede
- 2.15.5. Desempenho dos ID

2.16. Para utilizar o SAOG, a Administradora da Rede e Serviços, os OES e a CONTRATADA devem atender aos seguintes critérios:

- 2.16.1. A Administradora da Rede e Serviços utiliza o SAOG para fins de administração do SAI-BL, envolvendo os processos de Atendimento a Solicitações de Serviços, Registro de Incidentes, Desempenho dos ID e Monitoramento da Rede.

2.17. A CONTRATADA pode acessar as informações do SAOG de duas formas: como usuária em interface web disponibilizada pela PRODESP; ou por troca eletrônica de informações via API.

- 2.17.1. Por meio da Interface Web a CONTRATADA pode visualizar, registrar e exportar as informações das Solicitações e Incidentes.

- 2.18. Quando escolhida a opção de troca eletrônica de informações, a troca de mensagens entre o SAOG e os sistemas da CONTRATADA deve se basear em API do SAOG, utilizando o protocolo de rede HTTP (Hypertext Transfer Protocol).
- 2.19. A CONTRATADA pode utilizar o SAOG como usuária, para executar as ações previstas nos processos Atendimento a Solicitações de Serviços, Registro de Incidentes e Gestão de Conectividade na Rede.
- 2.20. A quantidade de perfis e de usuários por perfil para a CONTRATADA será definida pela Administradora da Rede e Serviços.
- 2.21. O cadastramento dos OES e de seus responsáveis por emitir Solicitações de Serviços junto à CONTRATADA é efetuado pela Administradora da Rede e Serviços no SAOG.
- 2.21.1. É de responsabilidade de cada OES informar a Administradora da Rede e Serviços quanto às atualizações destas informações.
- 2.22. A PRODESP é responsável pela disponibilidade do SAOG durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, nos 7 (sete) dias da semana, no período de vigência contratual, mantendo-o em condições de uso pela Administradora da Rede e Serviços, OES e CONTRATADA.
- 2.23. A PRODESP fornecerá à CONTRATADA, dentro do prazo definido no Plano de Implantação, treinamento para uso do SAOG, abrangendo os processos Atendimento a Solicitações de Serviços, Registros de Incidentes e Gestão de Conectividade na Rede.
- 2.24. A PRODESP disponibilizará, na página principal do site Intragov ([www.intragov.sp.gov.br](http://www.intragov.sp.gov.br)), as informações de contato aos OES e à CONTRATADA para assuntos relacionados ao SAOG.

### **Troca eletrônica de informações entre a PRODESP e a CONTRATADA**

- 2.25. Caso tenha feito a opção pela troca eletrônica de informações entre a PRODESP e a CONTRATADA, a CONTRATADA deverá prover e manter toda a infraestrutura dedicada para enviar e receber informações relativas à prestação dos serviços de/para o SAOG, conforme disposto nas Especificações Técnicas que constam do Anexo I do Contrato.
- 2.25.1. Até ativar esta infraestrutura ou em caso de falhas de comunicação, quando ativada, a CONTRATADA deve utilizar o SAOG como usuária, através da interface web disponibilizada pela PRODESP.
- 2.25.2. Na ocorrência de qualquer problema com esta infraestrutura, a CONTRATADA deve tomar, de imediato, as providências cabíveis para o seu restabelecimento.
- 2.25.3. A CONTRATADA deve apresentar nas reuniões periódicas com a Administradora da Rede e Serviços um relatório de falhas ocorridas nesta infraestrutura, bem como as ações adotadas para que os problemas apontados não voltem a ocorrer.

### **Atualizações do SAOG durante o período de vigência do Contrato**

- 2.26. A PRODESP, buscando melhor atender aos OES nas funções de suporte aos processos operacionais, desenvolve atividades de aperfeiçoamento do SAOG em caráter permanente, podendo incluir novas funcionalidades, alterar ou suprimir as existentes, no decorrer do período de execução do Contrato.

- 2.27. Cabe à CONTRATADA ajustar seus procedimentos operacionais no relacionamento com os OES e com a Administradora da Rede e Serviços, como usuária do SAOG, em interface web, e, se for o caso, com a troca eletrônica de informações.
- 2.28. A Administradora da Rede e Serviços e a CONTRATADA devem, em comum acordo, estabelecer o cronograma para a execução das atividades decorrentes do aperfeiçoamento do SAOG, abrangendo planejamento, desenvolvimento e implantação.

### III – PROCESSO DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS

- 3.1. Atendimento a Solicitações de Serviço é um processo do SAOG de suporte ao relacionamento entre OES e CONTRATADA, através do qual os OES expressam para a CONTRATADA todas as suas solicitações referentes à prestação dos serviços e a CONTRATADA toma conhecimento das mesmas e informa sobre o atendimento a estas solicitações.
- 3.2. No processo de Atendimento a Solicitações de Serviços, as informações referentes aos endereços utilizados nas Solicitações emitidas pelo SAOG são validadas pela Administradora da Rede e Serviços, logo a CONTRATADA não poderá devolver uma Solicitação por divergência de endereço, salvo se autorizado pela Administradora da Rede e Serviços.
- 3.2.1. Os endereços seguirão o padrão do Código de Endereçamento Postal (CEP) dos Correios.
- 3.2.1.1. Os endereços das Unidades (UP ou UC) que não constarem no cadastro dos Correios serão definidos pela Administradora da Rede e Serviços.

#### Tipos de Solicitações

- 3.3. O SAOG apresentará as solicitações de serviços através das quais os OES podem executar as atividades relacionadas com a prestação dos serviços:
- 3.3.1. **Solicitação de Ativação de Serviços:** A finalidade desse tipo de Solicitação é a contratação do SAI-BL vinculados a uma Unidade Cliente (UC) ou a uma Unidade Provedora (UP);
- 3.3.2. **Solicitação de Alteração da Prestação de Serviços:** A finalidade desse tipo de Solicitação é permitir a alteração da composição e características do SAI-BL vinculado a uma Unidade Cliente (UC) ou a uma Unidade Provedora (UP);
- 3.3.3. **Solicitação de Alteração de Configuração de CPE:** Essa Solicitação permite alterar a configuração lógica do CPE ou habilitar/desabilitar interfaces LAN do ID de uma UC ou de uma UP, desde que não haja alteração no serviço prestado, para atender às necessidades de conectividade da rede local (LAN) desses ambientes;
- 3.3.4. **Solicitação de Alteração da Infraestrutura de Instalação do SAI-BL:** Esse tipo de Solicitação permite mudar a infraestrutura onde se encontra instalado o serviço (CPE, Modem, cabeamento) de um ID, tanto para uma UC, quanto para UP, desde que esta ocorra dentro do mesmo endereço (logradouro);

- 3.3.5. **Solicitação de Alteração de Titularidade do ID:** Esse tipo de Solicitação permite alterar a titularidade do ID (alteração de OES), o responsável pelo pagamento da fatura dos serviços prestados, o endereço de envio de fatura e a forma de pagamento;
- 3.3.6. **Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais:** Esse tipo de Solicitação permite atualizar os dados cadastrais de um ID, tais como: nome do local de instalação, CEP, horário de expediente, OES responsável pelo pagamento da fatura, endereço de envio de fatura, forma de pagamento e contatos (nome, telefone e e-mail);
- 3.3.7. **Solicitação de Desativação dos Serviços:** Esse tipo de Solicitação visa encerrar a prestação simultânea de todos os serviços contratados para um ID.

## **Trâmites das Solicitações**

3.4. O atendimento a uma Solicitação pela CONTRATADA deve considerar os seguintes aspectos:

- 3.4.1. O OES emite as Solicitações para uma Unidade Cliente ou Unidade Provedora no SAOG;
- 3.4.2. A contagem do prazo contratual de atendimento às Solicitações, para fins de apuração do SLA, inicia-se com a emissão de cada Solicitação no SAOG e sua imediata disponibilidade para conhecimento pela CONTRATADA;
- 3.4.2.1. As Solicitações emitidas são disponibilizadas na interface web do SAOG e são objeto para a troca eletrônica de informações;
- 3.4.2.2. Todas as tratativas que implicam a suspensão do prazo de atendimento à Solicitação devem ser documentadas no SAOG;
- 3.4.3. O atendimento a uma Solicitação poderá percorrer um subconjunto ou a totalidade dos status padronizados no SAOG que determina o fluxo do atendimento da mesma descrita em cada tipo de Solicitação;
- 3.4.3.1. Cada alteração do fluxo reflete na alteração de status, devendo a CONTRATADA atualizar o SAOG;
- 3.4.4. Caso o OES necessite corrigir alguma informação em uma Solicitação, deve entrar em contato com a CONTRATADA para sua devolução. Esta devolução somente é possível nos casos previstos no SAOG.
- 3.4.4.1. A CONTRATADA informa a devolução ao SAOG, que, por sua vez, altera o status da Solicitação.
- 3.4.4.2. O OES efetua as correções na Solicitação através do SAOG e a libera para voltar a seguir o fluxo de atendimento.
- 3.4.4.3. A contagem do prazo de atendimento da Solicitação é interrompida quando da devolução pela CONTRATADA e retomada com a disponibilidade da Solicitação pelo SAOG.
- 3.4.5. A CONTRATADA pode devolver uma Solicitação, devendo registrar o motivo desta devolução no SAOG, conforme segue.



- 3.4.5.1. A CONTRATADA pode devolver uma Solicitação para os casos e prazos indicados a seguir:
- 3.4.5.1.1. 15 (quinze) dias para Ativação de Serviço.
  - 3.4.5.1.2. 03 (três) dia para Alteração da Prestação do Serviço do SAI-BL.
  - 3.4.5.1.3. 03 (três) dias para Alteração da Infraestrutura de Instalação para UC.
  - 3.4.5.1.4. 03 (três) dias para Alteração da Infraestrutura de Instalação para UP.
  - 3.4.5.1.5. 02 (dois) dias para Alteração de Configuração de CPE.
  - 3.4.5.1.6. 05 (cinco) dias para Alteração de Dados Cadastrais.
  - 3.4.5.1.7. 05 (cinco) dias para Alteração de Titularidade.
- 3.4.5.2. A CONTRATADA informa a devolução ao SAOG, que, por sua vez, altera o status da Solicitação.
- 3.4.5.3. A Solicitação deve retornar ao OES solicitante com a justificativa da CONTRATADA para análise e decisão pela manutenção, correção ou pelo cancelamento da Solicitação;
- 3.4.5.3.1. Nos casos de manutenção e correção, a contagem do prazo de atendimento será retomada a partir do momento em que o OES devolve a Solicitação para a CONTRATADA;
- 3.4.5.4. Caso a Solicitação seja devolvida pela CONTRATADA em decorrência de haver sido constatada pendência cliente que impossibilite o atendimento, o OES terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos para solucioná-la.
- 3.4.5.5. O prazo aqui estabelecido é cumulativo para uma ou mais ocorrências de pendência cliente durante os trâmites de uma determinada Solicitação.
- 3.4.5.6. A permanência de pendência cliente impedindo o atendimento de uma Solicitação ao ser atingido este prazo cumulativo enseja o cancelamento automático desta Solicitação pelo SAOG.
- 3.4.6. A CONTRATADA deve providenciar o documento da GMUD que vai nortear a execução da ativação, para os casos em que o OES informou a necessidade deste documento.
- 3.4.6.1. O modelo da GMUD se encontra anexo a este Acordo Operacional.
  - 3.4.6.2. A CONTRATADA deve enviar por e-mail o documento da GMUD para aprovação pelo OES e devolver a Solicitação para o OES.
  - 3.4.6.3. O período entre a entrega do documento da GMUD pela CONTRATADA e a autorização por parte do OES não será computado no prazo do atendimento à Solicitação.

- 3.4.6.4. O OES tem o prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos para aprovar a execução da GMUD, a partir da submissão do documento.
- 3.4.7. Quando solicitada GMUD, a CONTRATADA deve realizar vistorias nas instalações de um OES para fins de levantamento ou execução de infraestrutura e, ainda, para instalação de equipamentos.
- 3.4.7.1. Quando a GMUD não for solicitada, a vistoria pela CONTRATADA é facultativa.
- 3.4.7.2. As vistorias devem ser agendadas com o responsável pela Unidade com, no mínimo, 48 horas de antecedência.
- 3.4.8. Para a execução de obras de infraestrutura nas instalações de um OES a CONTRATADA deve:
- 3.4.8.1. Solicitar autorização prévia do OES mediante apresentação de descritivo das adequações a serem realizadas.
- 3.4.8.1.1. O OES tem o prazo de 10 (dez) dias corridos para aprovar a execução de obras de infraestrutura nas suas instalações a partir da autorização solicitada pela CONTRATADA.
- 3.4.8.1.2. Caso necessário o OES pode solicitar ajustes no descritivo das adequações, interagindo com a CONTRATADA, sendo o prazo para aprovação dilatado para 30 (trinta) dias corridos.
- 3.4.8.1.3. Se a autorização não for concedida pelo OES dentro do prazo dilatado a Solicitação será cancelada automaticamente pelo SAOG.
- 3.4.8.1.4. A CONTRATADA deve iniciar a execução após a aprovação expressa do OES. O período utilizado pelo OES para aprovar essa execução será descontado do prazo do atendimento da Solicitação.
- 3.4.8.2. Quando a execução de obras de infraestrutura interna ao endereço de instalação para atendimento à Solicitação depender de autorização de entidades, tais como CONDEPHAAT, IBAMA, entre outras, cabe ao OES tomar as providências cabíveis junto às entidades competentes.
- 3.4.8.2.1. Caso haja pendência de terceiros, o prazo máximo de 10 (dez) dias corridos para o OES aprovar a execução de infraestrutura nas suas instalações não será considerado.
- 3.4.9. Quando a execução de obras de infraestrutura externa ao endereço de instalação para atendimento à Solicitação depender de autorização de entidades, tais como CONDEPHAAT, IBAMA, prefeitura, concessionárias de rodovias, entre outras, cabe à CONTRATADA tomar as providências cabíveis junto às entidades competentes.
- 3.4.10. A mudança de endereço (logradouro) de um ID ativo é feita somente através de uma nova Solicitação de Ativação de Serviços, cabendo ao OES solicitar a desativação do ID existente.

3.4.11. Após a ativação do serviço para uma Unidade, não é permitido o trâmite concomitante de mais de uma Solicitação para o mesmo ID.

3.4.12. As solicitações a seguir relacionadas devem ser validadas pela Administradora da Rede e Serviços antes de serem emitidas para a CONTRATADA:

- o Solicitação de Ativação de Serviços;
- o Solicitação de Alteração da Prestação de Serviços;
- o Solicitação de Alteração de Configuração de CPE;
- o Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais.

3.4.13. Quando da finalização do atendimento a uma Solicitação, o OES deve dar o aceite após a análise e aprovação dos resultados dos testes realizados pela CONTRATADA e registrados no SAOG.

3.4.13.1. O procedimento de aceite não se aplica às Solicitações de “Desativação dos Serviços”, “Solicitação de Alteração de Dados Cadastrais” e “Alteração de Titularidade de ID”;

3.4.13.2. Caso o aceite seja recusado pelo OES, o mesmo deve justificar esta recusa e devolver a Solicitação para a CONTRATADA;

3.4.13.2.1. Neste caso, a CONTRATADA deve efetuar as correções necessárias, proceder a novos testes e republicá-los para uma nova aceitação.

### **Cancelamento de Solicitações**

3.5. Excetuando-se os casos elencados neste Acordo Operacional de cancelamento automático pelo SAOG, o cancelamento de uma Solicitação somente pode ser feito pelo OES.

3.6. Depois de cancelada uma Solicitação não há possibilidade de restabelecimento da mesma.

### **Aceite das Solicitações**

3.7. Quando couber, o aceite referente à conclusão de uma Solicitação é efetuado pelo OES no SAOG, respectivamente por quem a solicitou, após a análise dos testes apresentados e a realização de seus próprios testes, caso julgue necessário.

3.8. Após o registro dos resultados dos testes pela CONTRATADA no SAOG, o solicitante terá um prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para registrar o aceite ou a rejeição do serviço.

3.9. A data de publicação do último teste no SAOG deve ser considerada como a data de início de faturamento referente aos serviços prestados.

3.10. O Termo de Aceite deve ser emitido pelo OES e disponibilizado no SAOG para a CONTRATADA. Os modelos dos Termos de Aceite encontram-se em anexo a este Acordo Operacional.

3.11. Ao término dos prazos de aceite, caso o solicitante não tenha se manifestado, o SAOG considera o início de faturamento dos serviços prestados tendo como base a data da publicação do último teste no SAOG.

3.12. Caso o serviço não seja aceito, o solicitante deve registrar no SAOG, dentro dos prazos de aceite, os motivos da recusa para análise por parte da CONTRATADA.

3.12.1. Na hipótese da CONTRATADA acatar os motivos alegados, deve tomar as devidas providências para sanar as falhas, realizar novos testes e registrá-los no SAOG, a partir do qual se iniciam novamente os prazos de aceite para o OES;

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

### **Procedimentos Padronizados do Processo de Atendimento a Solicitações de Serviços**

3.13. Os principais procedimentos padronizados para o processo de Solicitações são:

PROCEDIMENTO	EXECUTOR	AÇÃO
SOLICITAÇÃO	OES	Registro no SAOG das informações correspondentes ao tipo de Solicitação desejada.
ACOMPANHAMENTO	OES e Administradora da Rede e Serviços	Consulta às informações sobre o <i>status</i> no SAOG em que a Solicitação se encontra antes da disponibilização para a CONTRATADA.
VALIDAÇÃO	Administradora da Rede e Serviços	Análise da Solicitação e validação das informações técnicas e cadastrais.
EMIÇÃO	OES	Emissão da Solicitação, disponibilizando a mesma na console web da CONTRATADA.
ATENDIMENTO	CONTRATADA	Registro no SAOG do <i>status</i> do atendimento da Solicitação (estágio em que o atendimento se encontra).
ACOMPANHAMENTO	OES, Administradora da Rede e Serviços e CONTRATADA	Consulta às informações sobre o <i>status</i> da Solicitação registradas no SAOG, durante o seu atendimento.
EXECUÇÃO	CONTRATADA	Registro da execução da Solicitação (término do atendimento) no SAOG.
ACEITE	OES	Aceite quanto ao atendimento à Solicitação.

### **Emissão da Solicitação de Ativação de Serviços**

3.14. A Solicitação de Ativação de Serviços é o instrumento utilizado por um OES para a contratação de um ou mais serviços previstos em Contrato.

3.15. As características do SAI-BL de uma Unidade Cliente ou Unidade Provedora são definidas através deste tipo de Solicitação e devem ser consideradas pela CONTRATADA para o dimensionamento e especificação técnica do ID a ser ativado.

3.16. A toda e qualquer Solicitação de Ativação de SAI-BL, será atribuído automaticamente, pelo SAOG, um número sequencial único de identificação, denominado ID.

3.17. O ID é mantido como identificador do serviço ativado e deve ser utilizado como referência deste serviço no relacionamento entre CONTRATANTE, CONTRATADA e Administradora da Rede e Serviços, para atendimento, dentre outros, aos seguintes procedimentos:

- Acompanhamento do status do ID e de futuras Solicitações para o mesmo;

- Obtenção de informações referentes a faturamento, monitoramento e desempenho do ID;
- Abertura de Registro de Incidente para o ID;
- Solicitação de emissão de relatórios específicos para o ID.

3.18. O ID é composto por um número sequencial de 6 (seis) dígitos e 2 (dois) dígitos adicionais que indicam o ano da emissão da Solicitação no SAOG (000001/05, p.ex.).

3.18.1. A sequência de numeração do ID não será reiniciada na mudança de ano (p.ex. 003275/09, 003276/10).

3.18.2. Os ID dos atuais serviços serão mantidos quando da transição para o novo Contrato.

3.19. O número do ID deve ser mantido, mesmo com a desativação do serviço, para fins de registro histórico das suas movimentações.

3.20. As informações mínimas que devem constar na Solicitação de Ativação de Serviços são:

3.20.1. Informações do Solicitante – dados referentes ao usuário que preenche o formulário da Solicitação.

3.20.2. Informações Administrativas – dados referentes à localidade (órgão e endereço de instalação, contatos, etc.).

3.20.3. Informações sobre a Titularidade – dados referentes ao órgão signatário e órgão de faturamento.

3.20.4. Informações Técnicas – dados técnicos referentes à Unidade para a prestação do SAI-BL (IP LAN, VLAN, etc.).

3.20.5. Informações dos Serviços – dados técnicos referentes ao Serviço contratado (SAI-BL).

3.20.6. Necessidade de GMUD (Gestão de Mudança).

### **Encerramento da Solicitação de Ativação de Serviços**

3.21. O encerramento de uma Solicitação de Ativação de Serviços ocorre sob as condições descritas a seguir:

3.21.1. A CONTRATADA deve realizar testes que demonstrem o atendimento à Solicitação e registrar os resultados no SAOG.

3.21.1.1. Os resultados de testes devem contemplar, pelo menos, as informações listadas abaixo. A não entrega de qualquer uma dessas informações enseja a recusa do Termo de Aceite e a devolução da Solicitação à CONTRATADA.

Gráfico com os resultados dos testes de stress da capacidade nominal (download, upload, latência, jitter e perda de pacotes utilizando a ferramenta da Entidade de Suporte à Aferição de Qualidade (ESAQ) disponível em <https://www.brasilbandalarga.com.br/>) do SAI-BL com data retroativa não superior a 14 (quatorze) dias da data da entrega da solicitação,

identificado pelo ID ao qual se refere.

### **Emissão da Solicitação de Alteração da Prestação de Serviços**

3.22. Esta Solicitação se aplica somente para um ID ativo e é utilizada para alterar - o serviço que já esteja sendo prestado

3.22.1. As alterações que podem ser realizadas são aquelas definidas no SAOG.

3.23. A alteração ou acréscimo na prestação de serviço pode implicar a ampliação ou redução da capacidade nominal do SAI-BL.

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

3.24.1. Informações do Solicitante – dados referentes ao usuário que preenche o formulário da Solicitação.

3.24.2. Informações Administrativas – dados referentes à localidade (órgão e endereço de instalação, contatos, etc.).

3.24.3. Informações sobre a Titularidade – dados referentes ao órgão signatário.

3.24.4. Informações Técnicas – dados técnicos referentes à Unidade para a prestação do SAI-BL (IP LAN, VLAN, etc.).

3.24.5. Informações dos Serviços – dados técnicos referentes ao Serviço alterado (SAI-BL).

### **Encerramento da Solicitação da Alteração da Prestação de Serviços**

3.25. O encerramento desta Solicitação ocorre sob as condições descritas a seguir:

3.25.1. Alteração da prestação do serviço SAI-BL:

3.25.1.1. Concluído o atendimento à Solicitação, a CONTRATADA deve registrar no SAOG as seguintes informações, caso algum dado tenha sido alterado em razão do atendimento a este tipo de Solicitação:

- Gráfico com os resultados dos testes de stress da capacidade nominal ( download, upload, latência, jitter e perda de pacotes com a ferramenta da Entidade de Suporte à Aferição de Qualidade (ESAQ) disponível em <https://www.brasilbandalarga.com.br/>) do SAI-BL com data retroativa não superior a 14 (quatorze) dias da data da entrega da solicitação, identificado pelo ID Intragov ao qual se refere.
- Elaboração de um procedimento para testes de aceite.

### **Emissão da Solicitação de Alteração de Configuração de CPE**

3.26. Esta Solicitação é utilizada para configuração de habilitação/desabilitação de interfaces LAN, entre outras configurações lógicas em CPE.

3.27. A Solicitação de Alteração de Configuração de CPE pode ser executada mediante agendamento com o OES.

3.28. Nos casos de agendamento, o prazo entre o recebimento da Solicitação pela CONTRATADA e a data e hora de agendamento não é computado para fins de SLA.

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

3.29.1. Informações do Solicitante – dados referentes ao usuário que preenche o formulário da Solicitação.

3.29.2. Informações Administrativas – dados referentes à localidade (órgão e endereço de instalação, contatos, etc.).

3.29.3. Informações sobre a Titularidade – dados referentes ao órgão signatário.

3.29.4. Informações Técnicas – dados técnicos referentes à Unidade para a prestação do SAI-BL(IP LAN, VLAN, etc.).

3.29.5. Informações dos Serviços – dados técnicos referentes ao Serviço alterado (SAI-BL).

3.29.6. Informações de agendamento para início da execução da alteração.

3.30. Quando houver necessidade de agendamento para atendimento à Solicitação de Alteração de configuração de CPE, o processo inicia na data e hora agendada, para fins de apuração do SLA.

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

3.31. O encerramento desta Solicitação ocorre sob as condições descritas a seguir:

3.31.1. A CONTRATADA deve realizar testes que demonstrem o atendimento à Solicitação e registrar os resultados no SAOG.

3.31.2. Dentre as informações mínimas que devem constar dos testes que a CONTRATADA deve registrar no SAOG para comprovar o atendimento ao serviço solicitado, estão:

- Gráfico com os resultados dos testes de stress da capacidade nominal (download, upload, latência, jitter e perda de pacotes com a ferramenta da Entidade de Suporte à Aferição de Qualidade (ESAQ) disponível em <https://www.brasilbandalarga.com.br/>) do SAI-BL com data retroativa não superior a 14 (quatorze) dias da data da entrega da solicitação, identificado pelo ID Intragov ao qual se refere.
- Cabe à Contratada comprovar o atendimento aos requisitos de teste por meio de capturas de tela, cópias de configuração ou outros meios de evidência técnica que permitam verificar a sua execução.

### **Emissão da Solicitação de Alteração de Infraestrutura da Instalação**

3.32. Esta Solicitação é utilizada pelo OES para mudar a infraestrutura da instalação onde se encontra instalado o CPE (Modem, cabeamento e/ou Roteador) de um ID, tanto para uma UC, quanto para uma UP, desde que esta ocorra dentro do mesmo endereço (logradouro). Através dessa Solicitação é possível, por exemplo, alterar os complementos do endereço de um ID (andar, sala, bloco, etc.).

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

- 3.33.1. Informações do Solicitante – dados referentes ao usuário que preenche o formulário da Solicitação.
- 3.33.2. Informações Administrativas – dados referentes à localidade (órgão e endereço de instalação, contatos, etc.).
- 3.33.3. Informações sobre a Titularidade – dados referentes ao órgão signatário.
- 3.33.4. Informações Técnicas – dados técnicos referentes à Unidade para a prestação do SAI-BL.
- 3.33.5. Necessidade de GMUD (Gestão de Mudança).

### **Encerramento da Solicitação de Alteração de Infraestrutura da Instalação**

3.34. O encerramento desta Solicitação ocorre sob as condições descritas a seguir:

- 3.34.1. A CONTRATADA deve realizar testes que demonstrem o atendimento à Solicitação e registrar os resultados no SAOG;
- 3.34.2. Os resultados dos testes devem ser registrados no SAOG, pela CONTRATADA, contemplando, pelo menos, as seguintes informações:
  - Gráfico com os resultados dos testes de stress da capacidade nominal (download, upload, latência, jitter e perda de pacotes com a ferramenta da Entidade de Suporte à Aferição de Qualidade (ESAQ) disponível em <https://www.brasilbandalarga.com.br/>) do SAI-BL com data retroativa não superior a 14 (quatorze) dias da data da entrega da solicitação, identificado pelo ID Intragov ao qual se refere.

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

3.35. Esta Solicitação é utilizada para a troca da responsabilidade entre o OES detentor (cedente) do ID e o OES que tem o interesse em assumir sua titularidade (cessionário), cabendo ao atual responsável (cedente) iniciar esta solicitação.

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

- 3.36.1. Informações do Solicitante – dados referentes ao usuário que preenche o formulário da Solicitação.
- 3.36.2. Informações Administrativas – dados referentes à localidade (órgão e endereço de instalação, contatos, etc.).
- 3.36.3. Informações sobre a Titularidade – dados referentes ao órgão signatário e órgão de faturamento.

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

3.37. Após realizar a Alteração de Titularidade do ID, a CONTRATADA deve registrar no SAOG a execução desta Solicitação.

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



3.38. Esta Solicitação é utilizada para a atualização de informações do ID, restringindo-se a dados administrativos.

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

3.39.1. Informações do Solicitante – dados referentes ao usuário que preenche o formulário da Solicitação.

3.39.2. Informações Administrativas – dados referentes à localidade (órgão e endereço de instalação, contatos, etc.).

3.39.3. Informações sobre a Titularidade – dados referentes ao órgão signatário e órgão de faturamento.

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

3.40. Após realizar a Alteração de Dados Cadastrais, a CONTRATADA deve registrar no SAOG a execução desta Solicitação.

### **Emissão da Solicitação de Desativação dos Serviços**

3.41. Esta Solicitação é utilizada para encerrar a prestação dos serviços contratados para um ID.

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

3.42.1. Informações do Solicitante – dados referentes ao usuário que preenche o formulário da Solicitação.

3.42.2. Informações Administrativas – dados referentes à localidade (órgão e endereço de instalação, contatos, etc.).

3.42.3. Informações sobre a Titularidade – dados referentes ao órgão signatário.

3.42.4. Informações Técnicas – dados técnicos referentes à Unidade para a prestação do – SAI-BL.

3.42.5. Informações dos Serviços – dados técnicos referentes ao Serviço desativado (SAI-BL).

3.42.6. Necessidade de GMUD (Gestão de Mudança).

### **Encerramento da Solicitação de Desativação dos Serviços**

3.43. O encerramento desta Solicitação ocorre com a desativação do serviço.

3.44. A CONTRATADA deve registrar no SAOG, em até 10 (dez) dias corridos, que a Solicitação se encontra finalizada.

3.44.1. Decorrido o prazo sem que a CONTRATADA tenha informado esta finalização, o SAOG finaliza a Solicitação.

3.45. Executada a desativação do ID por atendimento à Solicitação, não há possibilidade de restabelecimento da prestação dos serviços, a não ser através da emissão de uma nova

## V – PROCESSO DE REGISTRO DE INCIDENTES

### Registro de Incidentes

- 5.1. Este processo é responsável pela gestão de incidentes com os serviços, incluindo os recursos utilizados para a sua prestação, contemplando as funcionalidades de abertura e acompanhamento de registros de incidentes, até a solução dos mesmos, bem como geração de relatórios.
- 5.2. A CONTRATADA deve atualizar, no SAOG, as informações dos registros de incidentes relacionadas com as providências adotadas até a sua finalização.
- 5.3. A abertura de registros de incidentes no SAOG será feita por diversos agentes: pela OES, pela PRODESP, seu preposto e pela prestadora dos serviços SCM, STI e SSDWAN.
- 5.4. O Registro de Incidente deve referenciar sempre um ID, seja ele de uma UP, UC ou dos recursos utilizados na prestação do SAI-BL.
- 5.5. As informações necessárias para abertura de um Registro de Incidente são:
- CNPJ;
  - ID;
  - OES;
  - Local de instalação;
  - Nome do solicitante;
  - E-mail do solicitante;
  - Telefone do solicitante;
  - Serviço afetado;
  - Data da abertura;
  - Horário da abertura;
  - Categoria do incidente (Interrupção ou degradação);
  - Descrição da falha;
  - Nome do contato no local;
  - Telefone do contato no local.
  - Horário de expediente no local.
  - Fora do horário de expediente: Sim/Não
- 5.6. Os principais procedimentos padronizados para o processo de Registro de Incidentes são:

PROCEDIMENTO	EXECUTOR	AÇÃO
ABERTURA	OES, Administradora da Rede e Serviços ou CONTRATADA	Registro no SAOG das informações correspondentes aos serviços afetados que caracterizam um incidente.

ATENDIMENTO	CONTRATADA	Registro de informações no SAOG pela CONTRATADA sobre a evolução até a solução dos problemas relativos ao Registro de Incidente, quando houver fato novo relevante.
ACOMPANHAMENTO	OES e Administradora da Rede e Serviços	Consulta às informações sobre a situação em que se encontra a evolução da solução do incidente.
EXECUÇÃO	CONTRATADA	Registro no SAOG da execução da solução do incidente.
ENCERRAMENTO	OES e Administradora da Rede e Serviços	Registro no SAOG do aceite para o encerramento do Registro de Incidente.

5.7. Os procedimentos padronizados para o processo de Registro de Incidentes devem considerar que:

5.7.1. O Registro de Incidente deve receber uma numeração própria (protocolo) que deve ser associado a um ID do SAI-BL, para fins de referência e pesquisa;

5.7.2. Um Registro de Incidente para um ID só pode ser aberto a partir do instante em que o serviço esteja ativo;

5.7.2.1. Um serviço é considerado ativo quando o OES ratifica o Termo de Aceite emitido pela CONTRATADA.

5.7.3. É de responsabilidade da CONTRATADA a correta classificação do serviço afetado no Registro de Incidente, dado que o solicitante nem sempre possui todas as informações necessárias a esta classificação;

5.7.3.1. Após a análise e diagnóstico do incidente, a CONTRATADA deve reclassificar o serviço afetado, quando necessário, registrando esta reclassificação no SAOG.

5.7.3.2. O período de tempo para análise e reclassificação será descontado do Período de Tratamento do Incidente (PTI) relativo ao serviço SAI-BL (zona urbana ou rural), sendo admitido em qualquer caso o desconto de, no máximo, 60 (sessenta) minutos.

5.7.3.3. Se não houver a necessidade de reclassificação, o período de tempo para análise não será descontado do PTI.

5.7.4. Os registros de incidentes devem ser abertos no SAOG .

5.8. Existindo um Registro de Incidente aberto relativo a um determinado ID, o SAOG deve inibir a abertura de um segundo Registro de Incidente para este mesmo ID.

5.9. Caso o usuário adicione alguma informação ao Registro de Incidente, o SAOG deve disponibilizá-la à CONTRATADA para que esta a processe.

5.10. Caso o OES esteja impossibilitado de abrir um Registro de Incidente no SAOG, o mesmo deve ligar para a Central de Atendimento da CONTRATADA e comunicar o incidente,

fornecendo as informações elencadas no item 5.5 deste acordo.

5.10.1. O atendente da Central de Atendimento deve efetuar a abertura do Registro de Incidente e informar ao usuário o número do protocolo gerado pelo SAOG.

5.10.2. A CONTRATADA deve registrar o incidente no SAOG, com todas as informações pertinentes, incluindo a data e a hora da abertura e o histórico sobre o incidente.

5.11. O Registro de Incidente deve ser classificado segundo as seguintes categorias:

5.11.1. **Interrupção de serviço** – constatação de que o serviço não está disponível;

5.11.2. **Degradação da qualidade do serviço** – constatação de desempenho anormal na utilização do serviço, tais como tempo de resposta inadequado na transmissão de dados, congelamento, distorções ou efeito *slow motion* em imagens de vídeo e degradação em chamadas de VoIP.

5.12. Todas as ocorrências referentes a um incidente que forem registradas no SAOG devem ser disponibilizadas para a CONTRATADA para providências, visando sanar a ocorrência.

5.13. Compete à CONTRATADA informar no SAOG as data e horas de início e de término de cada uma das paradas de relógio.

5.13.1. A CONTRATADA deve registrar no SAOG, o nome e telefone de contato do OES com quem negociou a parada de relógio e a data e hora do início e término desta parada.

5.14. Enquanto o Registro de Incidente estiver aberto é facultado ao OES negociar com a CONTRATADA a alteração ou o cancelamento de qualquer parada de relógio. A CONTRATADA deve registrar no SAOG a alteração ou o cancelamento.

5.15. A CONTRATADA deve registrar no SAOG os dados do status de cada incidente com as informações do andamento da recuperação a cada ocorrência de novo fato relevante, indicando a situação em que a mesma se encontra nos processos internos da CONTRATADA.

5.16. Na impossibilidade do acompanhamento do Registro de Incidente através do SAOG, o usuário pode contatar a Central de Atendimento da CONTRATADA, devendo para isso informar o número do protocolo gerado no SAOG ou ID afetado.

5.17. Ao término da recuperação a CONTRATADA registra no SAOG os resultados dos testes descritos no tópico Encerramento do Registro de Incidente e finaliza o atendimento.

5.18. O aceite da finalização (baixa) de um Registro de Incidente deve ser feito por um representante do OES no SAOG, que o informa à CONTRATADA.

5.19. O Registro de Incidente, desde a sua abertura até o seu encerramento, assume os status previstos no SAOG.

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

5.20. A abertura de Registro de Incidente por parte da CONTRATADA ocorre ao ser constatada qualquer anormalidade no SAI-BL, devendo a CONTRATADA efetuar o registro dessa informação no SAOG.

- 5.21. A abertura de Registro de Incidente por parte da Administradora da Rede e Serviços ocorre ao ser detectada qualquer anormalidade no SAI-BL, devendo a Administradora da Rede e Serviços efetuar o registro dessa informação no SAOG.
- 5.22. A abertura de Registro de Incidente pelos usuários dos OES ocorre caso seja detectada alguma anomalia em um ID sob sua titularidade, devendo o OES efetuar o registro dessa informação no SAOG.
- 5.23. A abertura de Registro de Incidente pela prestadora do serviço SSDWAN ocorre caso seja detectada falha ou degradação nos meios de comunicação Internet Banda Larga interligados aos dispositivos SD-WAN.
- 5.24. A data e o horário da abertura do Registro de Incidente são considerados para fins de apuração do SLA.

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

- 5.25. As soluções dos incidentes devem respeitar os procedimentos e os critérios indicados a seguir:
- 5.25.1. Para um incidente aberto, a CONTRATADA pode contatar um representante do OES para realizar testes de verificações tais como falta de energia no local, manutenções internas, desligamento dos equipamentos, bem como confirmar informações relativas ao Registro de Incidente.
- 5.26. Caso a CONTRATADA necessite de uma intervenção física no local de instalação e não sendo possível contato com o representante do OES após 3 tentativas em intervalos de 15 minutos, ou haja o impedimento do acesso da CONTRATADA por parte do OES, pode ser registrada no SAOG uma parada de relógio com a data e horário do início da primeira tentativa até a data e horário da retomada do procedimento.
- 5.26.1. A CONTRATADA deve solicitar ao OES que receba o técnico dentro do prazo informado caso necessite.
- 5.26.2. Em caso de solicitação de adiamento da visita técnica por solicitação do OES, a CONTRATADA pode registrar uma parada de relógio no SAOG informando o início e o fim, juntamente com o nome e telefone do representante do OES que fez essa solicitação.
- 5.26.3. Durante toda a recuperação do incidente o SAOG deve ser atualizado pela CONTRATADA com informações sobre o andamento da resolução do incidente, a cada novo fato relevante.
- 5.26.4. A ocorrência de caso fortuito ou de motivo de força maior, eventos alheios à vontade da CONTRATADA, como por exemplo, furto de cabos, vandalismo ou acidente que implique em interrupção ou degradação da prestação do serviço, pode ser considerada como excludente de responsabilidade da obrigação de cumprimento do prazo contratual para a recuperação de incidentes pela CONTRATADA, desde que comprovada e levada ao conhecimento da Administradora da Rede e Serviços, conforme previsto no Contrato.
- 5.26.4.1. A CONTRATADA deve apresentar documento comprobatório de evento de caso fortuito ou de motivo de força maior na defesa prévia do

processo administrativo de aplicação de penalidade em que for intimada por descumprimento de indicador de SLA.

5.26.4.2. O documento comprobatório deve ser firmado por autoridade competente em evento de caso fortuito e por técnicos da CONTRATADA quando se tratar de motivo de força maior.

5.26.4.3. Pode haver isenção da apuração dos indicadores de SLA caso a Administradora da Rede e Serviço considere procedente as alegações da CONTRATADA.

## **Encerramento do Registro de Incidente**

5.27. As informações necessárias para o fechamento de Registro de Incidente são:

- ID;
- Data do fechamento;
- Horário do fechamento;
- Responsabilidade (Operadora, Cliente ou Terceiros);
- Causa (texto conforme item “Padronização das Causas” deste Acordo Operacional);
- Resultado dos testes (tais como *ping* e *tracert* fim a fim, estado de interfaces, taxas de download e upload, latência, jitter e perda de pacotes medidos com a ferramenta da Entidade de Suporte à Aferição de Qualidade (ESAQ) disponível em <https://www.brasilbandalarga.com.br/>);
- Nome e telefone do contato no local que fechou o incidente.

5.28. O encerramento do Registro de Incidente deve ser efetuado observando-se as condições descritas a seguir:

5.28.1. Para se certificar da recuperação do incidente a CONTRATADA deve realizar testes dos serviços contratados para o respectivo ID;

5.28.2. Os resultados dos testes, incluindo as medições realizadas, devem ser registrados no SAOG para fins de comprovação da recuperação do incidente;

5.28.3. Uma vez solucionado o incidente, a CONTRATADA deve providenciar o registro da solução para o encerramento do incidente no SAOG.

5.28.4. Caso o OES ou a Administradora da Rede e Serviços constate que o incidente não foi resolvido ou não concorde com qualquer uma das paradas de relógio informada, deve recusar o fechamento deste Registro de Incidente, dentro do prazo de 60 (sessenta) minutos, informando o motivo.

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

5.28.4.2. O OES ou a Administradora da Rede e Serviços deve confirmar a resolução do incidente através do aceite em um prazo máximo de 60 (sessenta) minutos, com o que o SAOG fecha o Registro de Incidente com o horário da Solicitação de Aceite;

5.28.5. Os Registros de Incidentes encerrados como “Causa Cliente” ou como causas válidas como excludentes de responsabilidade não devem ser computados para a apuração do SLA, desde que sejam atendidos os termos e as condições

contratuais.

## **Padronização das Causas**

5.29. Dentre as causas que podem ser informadas pela CONTRATADA quando do encerramento de um Registro de Incidente, se encontram:

- Responsabilidade (Operadora, Cliente);
- Causa;
  - Causa cliente;
  - Descarga elétrica;
  - Falha de programação no CPE do acesso;
  - Falha de roteador (STI);
  - Falha em circuitos digitais (STI);
  - Falha em conexões da borda do AS GESP (STI);
  - Falha no circuito;
  - Falha no circuito - fibra óptica;
  - Falha no circuito - infraestrutura;
  - Falha no circuito – modem;
  - Falha no circuito - rede de dados;
  - Falha no circuito - rede metálica;
  - Falha no circuito – transmissão;
  - Falha no CPE do acesso;
  - Parada programada;
  - testado ok;
  - Vandalismo (furto de cabos).
- Massivo (Sim/Não);

## **Identificação de Recursos Especiais**

5.30. Para fins de abertura e acompanhamento de Registros de Incidentes referentes aos links para interligar o backbone internet aos PoP 1 e PoP 2 do AS-GESP, empregados na prestação do SAI-BL, a Administradora da Rede e Serviços identificará os elementos através de ID, atendendo aos seguintes critérios:

5.30.1. Para Registros de Incidentes do SAI-BL será atribuído 1 (um) ID específico para cada link.

## **Ocorrências em equipamentos da CONTRATADA no ambiente do OES**

5.31. Os incidentes decorrentes de danos, de responsabilidade do OES, bem como de roubo, furto, perda ou extravio, aos equipamentos e acessórios da CONTRATADA, instalados no ambiente do OES, devem ter os Registros de Incidentes encerrados como “Causa Cliente”.

5.32. A CONTRATADA deve notificar o OES para ser ressarcida do valor dos equipamentos e acessórios repostos para recuperação da prestação dos serviços em caso de danos, roubo, furto, perda ou extravio, salvo se decorrente de caso fortuito ou de força maior, ou pelo uso normal.

5.32.1. O OES deve apresentar documento comprobatório de evento de caso fortuito ou de motivo de força maior em sua defesa caso notificado para ressarcimento pela CONTRATADA.

5.32.2. O documento comprobatório deve ser firmado por autoridade competente em evento de caso fortuito e pelo responsável pelo OES quando se tratar de motivo de força maior.

5.32.3. Em caso de roubo, furto, perda ou extravio dos equipamentos e acessórios instalados em seu ambiente, a CONTRATADA isenta o OES da obrigação de ressarcimento, desde que seja apresentado o boletim de ocorrência registrado perante a autoridade competente.

## **VI – PROCESSO DE MANUTENÇÃO PROGRAMADA**

6.1. Define-se como manutenção programada a intervenção nos recursos especiais utilizados na prestação do SAI-BL e nas Unidades para a execução de atividades do tipo preventiva ou corretiva pela CONTRATADA, podendo ou não ocasionar interrupção na prestação dos serviços.

6.2. A manutenção programada não pode ocorrer para fins de recuperação de um incidente.

6.3. A manutenção programada é solicitada pela CONTRATADA à Administradora da Rede e Serviços através de e-mail.

6.3.1. Esta solicitação deve ser feita com uma antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos da data da realização da manutenção, salvo os casos emergenciais que deverão ser justificados pela CONTRATADA para análise da PRODESP ou do OES envolvido.

6.4. Cabe à Administradora da Rede e Serviços ou aos OES detentores dos IDs envolvidos verificar a viabilidade operacional e autorizar a execução da manutenção programada.

6.5. Cabe à própria Administradora da Rede e Serviços analisar os impactos decorrentes da manutenção programada nos recursos especiais utilizados na prestação do SAI-BL e ao OES o impacto nas suas Unidades.

6.6. A Administradora da Rede e Serviços ou o OES deve informar a CONTRATADA, em até 5 (cinco) dias corridos após receber a solicitação, quanto à viabilidade de execução da manutenção programada proposta.

6.6.1. Em caso de não aprovação, cabe à Administradora da Rede e Serviços ou o OES negociar com a CONTRATADA um novo período para realização da mesma.

6.7. Durante os trabalhos de manutenção programada em que está prevista a interrupção da prestação dos serviços não podem ser abertos registros de incidente para os ID envolvidos.

6.7.1. Após o horário previsto de finalização dos trabalhos podem ser abertos registros de incidentes normalmente.

6.8. A GMUD, quando necessária na manutenção programada nos recursos especiais utilizados na prestação do SAI-BL, deverá ser analisada e aprovada pela Administradora da Rede e Serviços ou, pelo OES envolvido, quando se tratar de manutenção em suas Unidades.



6.9. A CONTRATADA deve providenciar o documento da GMUD que norteará a execução dos trabalhos para a Administradora da Rede e Serviços e o OES que informou a necessidade deste documento na contratação dos serviços.

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

6.10. A CONTRATADA deve enviar o documento da GMUD com 10 (dez) dias corridos de antecedência para aprovação pelo OES, junto com o pedido de manutenção programada.

6.10.1. O OES ou a Administradora da Rede e Serviços tem o prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos para se manifestar quanto a execução da GMUD, a partir da submissão do documento.

## VII – PROCESSO DE GESTÃO DO FATURAMENTO

### Faturamento da Prestação dos Serviços

7.1. Este processo tem a finalidade de dar suporte para a verificação da qualidade do faturamento do serviço SAI-BL, a conferência dos itens e respectivos valores faturados, a solicitação de contestação total ou parcial de uma fatura e o controle dos valores pagos à CONTRATADA.

7.2. Os principais procedimentos padronizados para o processo de gestão do faturamento são:

PROCEDIMENTO	EXECUTOR	AÇÃO
FATURAMENTO	CONTRATADA	Emissão e entrega das faturas aos OES.
CONFERÊNCIA	OES	Conferência das faturas recebidas e providências de pagamento ou contestação.
PAGAMENTO	OES	Pagamento das faturas.
CONTESTAÇÃO	OES	Contestação total ou parcial informando a CONTRATADA sobre divergências nas faturas.
ANÁLISE DA CONTESTAÇÃO	CONTRATADA	Análise das justificativas apresentadas para os itens faturados que foram contestados.
CONTESTAÇÃO PROCEDENTE	CONTRATADA	Emissão de nova fatura com valores definitivos, que deve referenciar a fatura original contestada.
CONTESTAÇÃO IMPROCEDENTE	CONTRATADA	Apresentação dos motivos da recusa da contestação.

7.3. Os procedimentos padronizados para o processo de gestão do faturamento devem considerar que:

7.3.1. O início do faturamento de um ID ocorre conforme descrito no procedimento de Aceite das Solicitações.

7.3.2. O término do faturamento de um ID ocorre conforme descrito no procedimento de Encerramento da Solicitação de Desativação dos Serviços.

7.3.3. O faturamento dos serviços prestados aos OES deve ser realizado mensalmente abrangendo a remuneração mensal dos serviços prestados para cada um dos ID, a remuneração das Solicitações aceitas no mês e os créditos referentes às indisponibilidades dos serviços (glosas).

7.3.3.1. Os créditos das glosas devem ser identificados pelos respectivos ID e devem ser calculados com a aplicação do percentual total de indisponibilidade de cada serviço sobre o valor da remuneração mensal do respectivo serviço, apurado no mês faturado.

7.3.3.2. Todos os créditos devem ser devidamente identificados quanto ao tipo (exemplo, glosas (data de fechamento do incidente), cobrança a maior, alteração do ICMS entre outros) e lançados na própria fatura correspondente ao período de apuração.

7.3.3.2.1. Caso ocorra alteração na prestação do serviço e faturamento pro-rata, a base de cálculo da glosa deverá observar os respectivos valores do serviço antes e depois da sua alteração.

7.4. Caso a data de corte do faturamento esteja dentro do período de aceite da Solicitação, os valores referentes àquele ID somente devem ser faturados no mês seguinte, em nota fiscal separada, referenciando o mês da ocorrência. Neste caso, há a ocorrência de faturamento retroativo.

## **Emissão e Envio de faturas**

7.5. A emissão e o envio de faturas devem atender os critérios estabelecidos a seguir:

7.5.1. As faturas devem ser emitidas em papel e encaminhadas aos endereços de entrega de fatura informado no processo de Solicitações (Ativação de Serviços, Alteração de Dados Cadastrais e Alteração de Titularidade) e também em forma digital, devendo ser entregue em meio eletrônico.

7.5.2. As faturas devem ser emitidas com as seguintes informações:

- Número da nota fiscal;
- Número da conta;
- Nome do OES faturado;
- CNPJ de faturamento;
- Endereço de entrega da fatura (logradouro, número, complemento, bairro, cidade, CEP);
- Data de vencimento da fatura;
- ID;
- Capacidade;
- Área (Rural/Urbana);
- Endereço de instalação (logradouro, número, complemento, bairro e cidade);
- Valor do faturamento dos serviços prestados;
- Valor pro rata de (alterações mensais, novas contratações e desativações);
- Preços de serviços eventuais (tais como ativação ou alteração do SAI-BL, alteração de configuração de CPE, alteração de infraestrutura de instalação do SAI-BL e SAI-BLI );
- Créditos referentes às glosas;
- Créditos eventuais;

- Tipo de serviço;
- Impostos incidentes;
- Valor total da fatura.

7.5.3. A entrega da fatura deve ser feita, mensalmente, até o 25º (vigésimo quinto) dia do mês subsequente ao da prestação dos SERVIÇOS e com antecedência de, no mínimo, 30 (trinta) dias corridos, à data de seu vencimento.

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

7.5.5. Cabe ao OES solicitar à CONTRATADA o envio da 2ª via da Nota Fiscal/Fatura nos casos de não recebimento da mesma. Serão adotadas duas formas para o OES efetuar esta solicitação, sendo uma por meio de contato com a central de atendimento da CONTRATADA e outra de e-mail.

7.5.6. Decorrido o prazo de 90 (noventa) dias corridos a partir do 26º (vigésimo sexto) dia do mês subsequente ao da prestação dos SERVIÇOS sem que a fatura tenha sido entregue, a Administradora da Rede e Serviços deverá instaurar procedimento administrativo para aplicação das penalidades estabelecidas nas cláusulas 17.6.3. do Contrato.

## **Contestação de Faturas**

7.6. A contestação de uma Nota Fiscal/Fatura pode ser emitida pelo OES até a data do seu vencimento, sempre que for identificada alguma irregularidade, dentre outras, nas seguintes situações:

- Divergência no número da Nota Fiscal/Fatura;
- Divergência no endereço de entrega da Nota Fiscal/Fatura;
- Divergência no nome do órgão de faturamento;
- Divergência do CNPJ do órgão de faturamento;
- Divergência na data de vencimento;
- Divergência no mês/ano de referência da prestação dos Serviços;
- Divergência no total da fatura;
- Divergência no desconto por interrupção da prestação dos Serviços (glosas);
- Divergência no endereço de instalação do ID;
- Divergências nos itens faturados;
- Créditos ou descontos incorretos ou indevidos.

7.6.1. Serão adotadas duas formas para o OES comunicar a contestação à CONTRATADA, sendo uma por meio de contato com central de atendimento da CONTRATADA e outra através de e-mail. O acompanhamento será feito através de contato do OES com a CONTRATADA, citando o número do protocolo emitido pela CONTRATADA quando a contestação for comunicada.

7.7. Para a contestação devem ser informados:

- Nº da Nota Fiscal / Fatura;
- Nº da Conta;
- CNPJ do órgão de faturamento;
- Nome do órgão de faturamento;
- Item contestado da Nota Fiscal / Fatura;

- ID;
- Mês/ano de referência da prestação dos Serviços;
- Valor total da fatura (sem abatimento do valor contestado);
- Motivo da contestação (descrição detalhada da discordância do faturamento com discriminação de valores).

7.8. A contestação de uma fatura pode conter mais de um item.

7.9. A contestação deve ser enviada pelo OES para a análise da CONTRATADA.

7.10. O prazo da CONTRATADA para conclusão da análise da contestação da Nota Fiscal/Fatura, quanto à sua procedência ou improcedência é de 45 (quarenta e cinco) dias corridos após o recebimento da contestação.

7.10.1. Decorrido o prazo, caso a CONTRATADA não se manifeste, a contestação é automaticamente considerada procedente.

7.11. Após a análise da contestação, a CONTRATADA deve emitir um parecer com uma breve descrição e fundamentado pelos motivos de eventuais discordâncias, podendo o resultado deste parecer ser procedente ou improcedente, conforme definido a seguir:

7.11.1. Contestação Procedente – a contestação é considerada procedente quando pelo menos um de seus itens de contestação procede em favor do OES;

7.11.2. Contestação Improcedente – a contestação é considerada improcedente quando todos os itens não procedem em favor do OES.

7.12. Em caso de contestação procedente, a CONTRATADA deve emitir nova fatura ou reenviar a mesma fatura, atendendo ao disposto a seguir:

7.12.1. Emitir nova fatura, substituindo a contestada, com informações e o valor correto. A fatura contestada é cancelada e a nova fatura deve ser emitida com prazo de vencimento de 30 (trinta) dias corridos após a data de emissão.

7.12.2. Caso faça a opção por reenviar a fatura, a CONTRATADA deve proceder as correções nos valores e alterar a data de vencimento com prazo de 30 (trinta) dias corridos após a data de reemissão.

7.13. Em caso de contestação improcedente, o OES tem 15 (quinze) dias corridos para devolver o pedido de contestação se discordar do parecer emitido pela CONTRATADA, apresentando os argumentos de discordância; caso contrário o procedimento de contestação é considerado finalizado como improcedente.

7.13.1. A CONTRATADA tem um prazo de 15 (quinze) dias corridos para a análise dos argumentos de discordância apresentados pelo OES.

7.13.2. Após análise, a CONTRATADA pode manter ou alterar o resultado de seu parecer em função dos argumentos apresentados pelo OES.

7.13.3. Passados 15 (quinze) dias corridos sem manifestação por parte da CONTRATADA, o pedido é considerado procedente.

7.13.4. Em caso de confirmação do parecer improcedente, após a conclusão da

contestação, a CONTRATADA deve reemitir a fatura concedendo o prazo de 15 (quinze) dias corridos para o pagamento.

7.13.5. Ocorrendo impasse quanto à improcedência da contestação, os prazos do procedimento de contestação serão suspensos até que as partes transijam.

7.14. O pedido de contestação de fatura pode ser cancelado pelo solicitante a qualquer tempo.

7.15. Caso ocorra o pagamento de fatura durante a tramitação de sua contestação e esta venha a ser julgada procedente a CONTRATADA deve creditar os valores pagos à maior ou debitar os valores pagos à menor nas faturas vincendas.

7.16. O resultado das contestações consideradas procedentes deve ser utilizado para fins de apuração do SLA, no que se refere ao indicador frequência de faturas contestadas procedentes.

## Pagamento de Faturas

7.17. O pagamento de faturas deve ser realizado em uma das modalidades descritas a seguir.

7.17.1. Através de depósito realizado no Banco do Brasil, devidamente identificado com o nome do órgão de faturamento depositante, a fim de viabilizar a constatação do pagamento pela CONTRATADA;

7.17.2. Através das faturas, utilizando-se do código de barras, neste caso se o OES tiver muitas faturas e achar necessário um boleto unificado, fica a critério do mesmo solicitar com o objetivo de facilitar o pagamento, porém, as notas fiscais/faturas não podem ser descartadas.

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

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

## Régua de Cobrança

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

REFERÊNCIA	DESCRIÇÃO
D	Data de vencimento da fatura.
D+5	Contato telefônico da CONTRATADA com o OES para agendamento do pagamento.
D+6 à D+10	Novo prazo negociado para pagamento da fatura.
D+15	Ofício da CONTRATADA enviado para o OES inadimplente concedendo novo prazo para pagamento.
D+16 à D+20	Novo prazo negociado para pagamento da fatura.

D+30	Ofício da CONTRATADA enviado para o OES inadimplente informando da suspensão dos serviços em 15 dias caso o pagamento não seja efetuado, com cópia para a Administradora da Rede e Serviços.
D+45	Suspensão da prestação dos serviços.

7.19.1. Caso ocorra a suspensão da

prestação de serviço pela CONTRATADA por falta de pagamento de uma fatura, a prestação desse serviço deve ser reiniciada em até 3 (três) dias úteis após o pagamento da mesma.

## Emissão de relatórios

7.20. A CONTRATADA deve enviar à Administradora da Rede e Serviços, mensalmente, o RELATÓRIO DE STATUS DO FATURAMENTO com o resumo da situação de pagamento das Notas Fiscais/Faturas agrupadas pelo CNPJ do órgão de faturamento, informando os seguintes status: pagamento efetuado, , vencimento prorrogado;

7.20.1. O relatório deve ser gerado no formato de planilha Excel ou CSV e enviado por e-mail até 30 (trinta) dias após a data de vencimento das Notas Fiscais/Faturas;

7.20.2. O relatório deve conter as seguintes informações das Notas Fiscais/Faturas:

- Nº da Nota Fiscal / Fatura;
- Nº da Conta;
- CNPJ do órgão de faturamento;
- Nome do órgão de faturamento;
- Nome do OES faturado;
- Endereço de entrega da fatura (logradouro, número, complemento, bairro, cidade, CEP);
- Data de vencimento da fatura;
- ID;
- Capacidade;
- Tipo do Serviço;
- Área Urbana/Rural;
- Mês/ano de referência da prestação dos serviços;
- Valor total da fatura;
- STATUS: pagamento efetuado, pagamento não efetuado, vencimento prorrogado ou em contestação.
- No caso de pagamento não efetuado detalhar o prazo de atraso em dias corridos e categorizá-lo como segue: CAT 1 – faturas com mais de trinta dias e até sessenta dias de atraso; CAT 2 – faturas com mais de sessenta e até noventa dias de atraso; e CAT 3 – faturas com mais de noventa dias de atraso.

7.21. A CONTRATADA deve enviar à Administradora da Rede e Serviços, mensalmente, o relatório de serviços não faturados, com as seguintes informações;

- ID;
- CNPJ do órgão de faturamento;
- Nome do órgão de faturamento;
- Nome do OES;
- Tipo do Serviço;

- Prazo previsto para emissão da fatura;
- Mês/ano de referência da prestação dos serviços;
- Valor total da fatura;
- Motivo.

7.22. A CONTRATADA deve enviar à Administradora da Rede e Serviços e aos OES inadimplentes, mensalmente, o relatório de Contas a Receber (CAR), com as seguintes informações:

- ID;
- Nº da Nota Fiscal / Fatura;
- Nº da Conta;
- CNPJ do órgão de faturamento;
- Nome do órgão de faturamento;
- Nome do OES;
- Tipo do Serviço;
- Mês/ano de referência da prestação dos serviços;
- Valor total da fatura;
- Motivo.

7.23. A CONTRATADA deve enviar à Administradora da Rede e Serviços, mensalmente, o relatório de Demonstrativo de Faturamento do contrato, com as seguintes informações:

- CNPJ;
- Unidade;
- Órgão Signatário;
- Mês de referência;
- Total do Faturamento;
- Quantidade de IDs;
- Valor do Serviço;
- ICMS;
- Resumo Executivo contendo o valor total faturado mês a mês, destacando os valores com e sem ICMS.

7.24. A CONTRATADA deve enviar à Administradora da Rede e Serviços, mensalmente, o relatório de Índice de Notas Contestadas, com as seguintes informações:

- Mês de referência;
- Valor do Indicador de SLA do Contrato (%);
- Total de NFF Faturadas;
- Total de NFF contestadas procedentes;
- Indicador apurado de SLA no mês de referência;
- Valor total faturado para o SAI-BL e SAI-BLI;
- Valor total faturado;
- Planta faturável.

## **VIII – PROCESSO DE GESTÃO DO SLA**

### **Gestão do SLA**

8.1. A Gestão do SLA é feita com base em informações dos processos ativos no SAOG.

8.1.1. Informações complementares fornecidas pela CONTRATADA, atendendo ao disposto no Contrato, são também utilizadas no processo de Gestão do SLA.

8.2. A Gestão do SLA abrange o cálculo dos indicadores previstos no contrato e a apuração do cumprimento dos mesmos.

8.2.1. Com o resultado da apuração é possível a emissão de relatórios a serem utilizados na notificação de aplicação de penalidades, conforme segue:

8.2.1.1. **Cálculo dos indicadores** – tanto os indicadores técnicos quanto os indicadores administrativos, definidos no Acordo de Nível de Serviços (SLA), são calculados pelo SAOG com base nas informações da CONTRATADA e informações geradas pelo próprio SAOG;

8.2.1.2. **Apuração dos indicadores** – comparação entre os valores calculados dos indicadores e os índices definidos no SLA, destacando aqueles que não foram cumpridos no período de apuração;

8.2.1.3. **Relatórios de atendimento aos SLA** – emissão, pelo SAOG, de relatórios com os resultados da apuração dos indicadores com a finalidade de dar suporte à preparação das notificações (se aplicáveis) a serem emitidas em razão do não atendimento aos parâmetros definidos.

### **Aplicação de Penalidades**

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

8.3.1. Identificação da situação passível de imputação à CONTRATADA de penalidade por parte da Administradora da Rede e Serviços;

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

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

8.3.3. A aplicação de penalidade será feita por meio do Sistema Eletrônico de Aplicação e Registro de Sanções Administrativas (e-Sanções), instituído pelo Decreto 61.751/2015 ou o que vier a substituí-lo.

### **Pagamento de Penalidades**

8.4. O pagamento pela CONTRATADA de penalidade decorrente de sanção administrativa pode ser realizado, a seu critério, através de compensação em faturas vincendas ou de depósito bancário, sendo de responsabilidade da CONTRATADA realizar os créditos respeitando os



itens abaixo:

8.4.1. Caso a CONTRATADA faça o pagamento da multa através de compensação em faturas vincendas deve observar o que segue.

8.4.1.1. A compensação deve ocorrer a partir da primeira fatura vincenda, desde que transcorridos 30 (trinta) dias corridos contados após o comunicado da aplicação da sanção administrativa ou do julgamento do recurso administrativo pela Administradora da Rede e Serviços.

8.4.1.1.1. Caso o valor da multa supere o valor total da fatura, a compensação continua sendo aplicada nas faturas dos meses subsequentes até a compensação total.

8.4.1.1.2. Caso o valor da multa seja inferior ao valor total da fatura, esta deve ser desmembrada em duas, de forma que uma delas refira-se ao valor da compensação e a outra à diferença a ser paga.

8.4.2. Caso a CONTRATADA faça o pagamento da multa através de depósito bancário deve observar o que segue.

8.4.2.1. O depósito bancário deve ocorrer dentro do prazo de 30 (trinta) dias corridos contados após o comunicado da aplicação da sanção administrativa ou do julgamento do recurso administrativo pela Administradora da Rede e Serviços.

8.4.2.2. O depósito bancário deve ser realizado na conta corrente indicada pelo OES ou pela Administradora da Rede e Serviços, fazendo referência ao processo administrativo que deu causa a multa.

8.4.3. 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.

8.4.4. 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.

### **Emissão de Termo de Compensação e Quitação de Débito**

8.5. A CONTRATADA deve emitir um documento designado como Termo de Compensação e Quitação de Débito, em duas vias, no qual conste os números dos processos administrativos e a relação das Notas Fiscais/Fatura utilizadas na compensação ou o número do comprovante do depósito bancário, o número do último documento de aplicação da multa (notificação), o processo com o saldo, caso haja, e encaminhá-lo para assinatura pelo OES.

8.5.1. A CONTRATADA deve enviar para a Administradora da Rede e Serviço cópia do Termo de Compensação e Quitação de Débito assinado por ambos

(CONTRATADA e OES), no prazo de até 30 (trinta) dias corridos após a assinatura.

## **IX – MONITORAMENTO DA REDE**

9.1. A PRODESP, como Administradora da Rede e Serviços, através de sua equipe técnica, executará funções de monitoramento dos ID do SAI-BL, com a finalidade de verificar o nível de qualidade dos serviços prestados e acompanhar a execução das ações operacionais da CONTRATADA, preventivas e corretivas, visando à continuidade da prestação dos serviços dentro dos parâmetros de desempenho estabelecidos no contrato.

9.2. As funções dessa equipe são:

9.2.1. Monitorar, de forma on-line, o estado dos dispositivos CPE gerenciados do SAI-BL e o tráfego cursado por esses equipamentos;

9.2.2. Para todos os equipamentos monitorados, o portal web deve exibir, no mínimo, as informações de UP/DOWN das interfaces, ocupação (upload e download), CPU e memória dos equipamentos.

9.2.2.1. A CONTRATADA deve desativar nos CPE todas as interfaces físicas e virtuais que não estiverem sendo efetivamente utilizadas, assim como a interface Wi-Fi.

9.3. Nas Unidades em que o serviço SAI-BL ou SAI-BLI for prestado com CPE do SSDWAN, o monitoramento seguirá o disposto no acordo operacional do contrato PRO.00.8497.

## **X – RELATÓRIOS**

### **Relatórios em tempo real no portal web**

10.1. A CONTRATADA deve disponibilizar no portal web, para uso da Administradora da Rede e Serviços, relatórios em tempo real quanto à monitoração do estado dos dispositivos CPE gerenciados do SAI-BL, com informações de disponibilidade e desempenho, no formato “PDF”.

### **Relatórios de Utilização da Capacidade Nominal do SAI-BL**

10.2. A CONTRATADA deve disponibilizar no portal web, para uso da Administradora da Rede e Serviços, os seguintes relatórios relativos a capacidade dos SAI-BL contratados pelos OES, os quais devem estar disponíveis para consultas em tempo real, histórica (diário, semanal, mensal e anual) e média móvel semestral, com opção de impressão e exportação nos formatos “CSV” e “PDF”.

10.2.1. As informações devem ser disponibilizadas em formato tabular, por ID, conforme segue:

<b>Campo</b>	<b>Descrição</b>
ID	Identificador da Unidade
OES	Nome do OES
UP/UC	Informar se UP ou UC
Capacidade CONTRATADA	<p>Texto descrevendo o valor da capacidade.</p> <p>Exemplos:, 30 Mbps, 50 Mbps, 100 Mbps.</p>
Capacidade CONTRATADA (Mbps)	<p>Valor convertido para Mbps considerando a lista abaixo:</p> <p>30 Mbps: 30,000  50 Mbps: 50,000  150 Mbps: 150,000  200 Mbps: 200,00  300 Mbps: 300,000  500 Mbps: 500,000  700 Mbps: 700,00  1 Gbps: 1000,00</p>
Capacidade Utilizada - Média (Mbps)	Valor correspondente a média da Capacidade Utilizada do ID em Mbps, de segunda-feira a sexta-feira no intervalo de 9h00 às 17h00.
Capacidade Utilizada - Máxima (Mbps)	Valor máximo da Capacidade Utilizada pelo ID, em Mbps, durante o mês.
Capacidade Utilizada - 95º percentil (Mbps)	Valor correspondente ao 95º percentil do ID em Mbps, durante o mês.
Percentual de Ocupação (%)	Valor cujo resultado é a divisão entre a “Capacidade Utilizada - 95º percentil (Mbps)” e a “Capacidade CONTRATADA (Mbps)”, multiplicado por 100 (cem)

10.2.1.1. Devem estar disponíveis as informações dos ID de todas as Unidades (UP e UC) do SAI-BL, ativos no mês corrente e nos seis meses anteriores.

10.2.1.2. A coleta das informações deve ser realizada com intervalo máximo de 15 (quinze) minutos.

10.2.1.3. As informações devem ser obtidas a partir de uma ferramenta de gerência da CONTRATADA.

10.3. Nas Unidades em que o serviço SAI-BL ou SAI-BLI for prestado com CPE do SSDWAN, o

fornecimento dos relatórios seguirá o disposto no acordo operacional do contrato PRO.00.8497.

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

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

E por estarem assim, justas e acertadas, as Partes assinam o presente instrumento.

Taboão da Serra, a data de assinatura deste instrumento corresponde à data da última assinatura digital do(s) representante(s) legal(is).

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

Nome: **Augusto Filipe de Oliveira**

Cargo: Gerente

CPF: 112.551.408-60

Nome: **Wagner Moreno**

Cargo: Coordenador

CPF: 044.399.058-11

Nome: **Jeferson Lacerda**

Cargo: Analista de Negócios e Tecnologia da Informação

CPF: 041.807.867-02

Nome: **Silvana Alves da Silva**

Cargo: Coordenador

CPF: 145.151.688-60

**TELEFÔNICA BRASIL S.A.**

Nome: **Ulisses Bassotto Mendes Vasconcelos**

Cargo: Gerente de Customer Success

CPF: 059.114.846-33

Nome: **Everton Romero**

Cargo: Consultor de Customer Success

CPF: 288.631.768-33

Nome: **Marcos Roberto Soares**

Cargo: Consultor de Customer Success Implementation

CPF: 116.447.828-12

## ANEXOS

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

ANEXO I-A	Modelo de Termo de Aceite de Ativação de Serviço
ANEXO I-B	Modelo de Termo de Aceite de Alteração de Serviço
ANEXO II	Modelo do Documento de GMUD

### ANEXO I-A – MODELO DO TERMO DE ACEITE DE ATIVAÇÃO DE SERVIÇO

#### TERMO DE ACEITE

MUNICÍPIO, DD de MM de AAAA

Termo de Aceite nº (número do T.A.)

Referência: Contrato PRO.00.XXXX

ID NNNNNN/AA

À (nome da CONTRATADA)

Prezado(a) Sr(a),

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

Tipo da Unidade (UC ou UP):

Órgão de Instalação:

CEP:

Logradouro/Endereço:

Número:

Complemento:

Restrição:

Bairro:

Localidade/Município:

UF:

CNPJ de faturamento:

Área (quando aplicável): (Urbana / Rural)

Cláusula Social (quando aplicável): (Sim/Não)

Capacidade nominal do SAI-BL:

Serviços contratados: (SAI-BL)

Data do início de faturamento: DD/MM/AAAA

Nome do Responsável

Nome do OES

## **ANEXO I-B – MODELO DO TERMO DE ACEITE DE ALTERAÇÃO DE SERVIÇO**

### **TERMO DE ACEITE**

MUNICÍPIO, DD de MM de AAAA

Termo de Aceite nº (número do T.A.)

Referência: Contrato PRO.00.XXXX

ID NNNNNN/AA

À (nome da CONTRATADA)

Prezado(a) Sr(a),

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

Tipo da Unidade (UC ou UP):

Órgão de Instalação:

CEP:

Logradouro/Endereço:

Número:

Complemento:

Restrição:

Bairro:

Localidade/Município:

UF:

CNPJ de faturamento:

Área (quando aplicável): (Urbana / Rural)

Cláusula Social (quando aplicável): (Sim/Não)

Capacidade nominal do SAI-BL:

Serviços contratados: (SAI-BL)

Data do início de faturamento: DD/MM/AAAA

DE:

(Dados Anteriores)

PARA:

(Dados Alterados)

Nome do Responsável

Nome do OES

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

Título (descrição da mudança)

Data da execução DD/MM/AAAA

Hora de início

Hora de fim

Solicitante (nome do responsável técnico da CONTRATADA)

Telefone (telefone do responsável técnico da CONTRATADA)

E-mail (e-mail do responsável técnico da CONTRATADA)

Classificação: (emergencial ou programada)

Justificativa da classificação

- Riscos de não execução e riscos inerentes à execução

- Impacto da mudança:

Descrição detalhada da mudança:

- Plano de trabalho;

- Plano de contingência;

- Plano de retorno;

- Tempo previsto de interrupção;

- ID envolvidos;

- Coleta das evidências do sucesso de manutenção;

- Observações

Nome do aprovador:

Telefone do aprovador:

E-mail do aprovador:



Documento assinado eletronicamente por **Jeferson Lacerda Da Silva, Analista Negócios e Tecnologia Informação**, em 24/11/2025, às 15:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Silvana Alves Da Silva, Coordenador**, em 24/11/2025, às 16:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS ROBERTO SOARES, Usuário Externo**, em 24/11/2025, às 18:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **EVERTON ROMERO, Usuário Externo**, em 24/11/2025, às 18:16, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Ulisses registrado(a) civilmente como ULISSES BASSOTTO MENDES VASCONCELLOS, Usuário Externo**, em 24/11/2025, às 18:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Wagner Moreno, Coordenador**, em 25/11/2025, às 09:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Augusto Filipe de Oliveira, Gerente**, em 25/11/2025, às 10:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site

[https://sei.sp.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) , informando o código verificador **0089652700** e o código CRC **991284CC**.

---