

## 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.00.8497 FIRMADO PELAS PARTES EM 26 DE SETEMBRO DE 2025.

### ACORDO OPERACIONAL DO PRO.00.8497

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.00.8497**, 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 integram ou vierem a integrar a Rede Intragov, doravante designados **OES**, e pelas Unidades a quem é prestado o Serviço de SD-WAN (SSDWAN) englobando o gerenciamento e o monitoramento da solução SD-WAN e dos meios de comunicação integrados aos dispositivos SD-WAN (SCM ou SAI-BL), bem como o fornecimento de informações, durante a vigência do Contrato.

## ÍNDICE

### I – OBJETO

### II – ADMINISTRAÇÃO DO SSDWAN

[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 e Adição de Serviços](#)

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

[Emissão da Solicitação de Alteração da Configuração do dispositivo SD-WAN](#)

[Encerramento da Solicitação da Alteração da Configuração de dispositivo SD-WAN](#)

[Emissão da Solicitação de Alteração de Localização Física do dispositivo SD-WAN](#)

[Encerramento da Solicitação de Alteração de Localização Física do dispositivo SD-WAN](#)

[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](#)

### IX – PROCESSO DE GESTÃO DAS INSTÂNCIAS DE GERENCIAMENTO

[Conectividade](#)

### X – MONITORAMENTO DA REDE

### XI – RELATÓRIOS

[Relatórios em tempo real nos consoles do SEG](#)

[Relatórios de Utilização da Capacidade Nominal do SCM](#)

[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**

**ANEXO III – MODELO DO RELATÓRIO DE TESTES DE ALTA DISPONIBILIDADE DO SSDWAN**

## **I – OBJETO**

1.1. O objeto do presente Acordo Operacional é o estabelecimento dos procedimentos operacionais a serem observados pela CONTRATADA, pela PRODESCP, referida como solicitante ou como Administradora da Rede e Serviços, pelos Órgãos/Entidades Signatários, denominados OES, que integram ou vierem a integrar a Rede Intragov solicitando o SSDWAN, 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 o Serviço SD-WAN (SSDWAN).

## **II – ADMINISTRAÇÃO DO SSDWAN**

### **Administração**

2.1. Cabe à PRODESCP a administração do SSDWAN 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 necessário, 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 SSDWAN, dentre os quais:

- Acompanhamento do Plano de Implantação;
- Acompanhamento dos SLA do SSDWAN e dos meios de comunicação integrados aos dispositivos SD-WAN (SCM ou SAI-BL);
- Manutenções programadas ou emergenciais na infraestrutura de prestação do SSDWAN;
- Avaliação de incidentes do SSDWAN e dos meios de comunicação integrados aos

- dispositivos SD-WAN (SCM ou 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 Serviço 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 103 15 opção 2, opção 2 e código de Acesso (informar CNPJ completo) ou por e-mail ([servicosdigitais@vivo.com.br](mailto:servicosdigitais@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 VI – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC, item 6.15 e seguintes relativos a Descrição do Serviço de SD-WAN – Anexo I do contrato, a CONTRATADA utilizará o número 103 15 opção 2, opção 2 e código de Acesso (informar CNPJ completo) ou por e-mail ([servicosdigitais@vivo.com.br](mailto:servicosdigitais@vivo.com.br)), informando no campo “Assunto” do mesmo a palavra “Ataque”.

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 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. Gestão das Instâncias de Gerenciamento SSDWAN
- 2.13.7. Monitoramento da Rede
- 2.13.8. Desempenho dos ID
- 2.13.9. 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. Gestão das Instâncias de Gerenciamento do SSDWAN
- 2.15.5. Monitoramento da Rede
- 2.15.6. 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 Serviço utiliza o SAOG para fins de administração do SSDWAN, envolvendo os processos de Atendimento a Solicitações de Serviços, Registro de Incidentes, Gestão de Instâncias de Gerenciamento, 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 PRODESCP 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 PRODESCP 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 PRODESCP 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 PRODESCP e a CONTRATADA**

- 2.25. Caso tenha feito a opção pela troca eletrônica de informações entre a PRODESCP 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 PRODESCP.
  - 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 ou Adição de Serviço (Alteração de Serviço):** A finalidade desse tipo de Solicitação é a ativação ou alteração da categoria de equipamento SD-WAN vinculado a uma Unidade Cliente (UC) ou a uma Unidade Provedora (UP);
  - 3.3.2. **Solicitação de Alteração de Configuração do dispositivo SD-WAN:** Essa Solicitação permite alterar políticas de encaminhamento, políticas de segurança, integração de um novo enlace ao dispositivo SD-WAN ou qualquer outra alteração de configuração necessária para adequação do SSDWAN do ID de uma UC ou de uma UP, sem alteração da categoria do serviço SSDWAN;
  - 3.3.3. **Solicitação de Alteração da Localização Física do dispositivo SD-WAN:** Esse

tipo de Solicitação permite mudar a localização física ou o endereço de onde se encontra instalado o dispositivo SD-WAN de um ID, tanto para uma UC, quanto para UP;

- 3.3.4. **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;
- 3.3.5. **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);
- 3.3.6. **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 ou Adição de Serviço.

3.4.5.1.2. 5 (cinco) dias para Alteração de Localização Física do dispositivo SD-WAN para UC.

3.4.5.1.3. 5 (cinco) dias para Alteração de Localização Física do dispositivo SD-WAN para UP.

3.4.5.1.4. 1 (um) dia para Alteração de Configuração de dispositivo SD-WAN.

3.4.5.1.5. 5 (cinco) dias para Alteração de Dados Cadastrais.

3.4.5.1.6. 5 (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 descriptivo 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 descriptivo 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 ou Adição de Serviços;
- o Solicitação de Alteração de Configuração de dispositivo SD-WAN;
- 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.
EMISSÃO	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 e Adição de Serviços

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

3.15. As características do SSDWAN 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 ou Adição de SSDWAN, 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 ou Adição 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 SSDWAN (IP LAN, Rotas, VLAN, outros meios de comunicação disponíveis para integração e suas respectivas capacidades (SCM e SAI-BL), políticas de encaminhamento, políticas de segurança, etc.).

3.20.5. Informações dos Serviços – dados técnicos referentes aos Serviços contratados (SSDWAN).

3.20.6. Necessidade de GMUD (Gestão de Mudança).

## **Encerramento da Solicitação de Ativação e Adição 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.

- Evidência de gerenciamento e monitoramento do dispositivo SD-WAN pela gerência centralizada do SSDWAN;
- Teste de integração do dispositivo SD-WAN com os meios de comunicação disponíveis na Unidade (SCM e/ou SAI-BL);
- Teste das políticas de encaminhamento de tráfego configuradas no dispositivo SD-WAN;
- Evidência de aplicação das políticas de segurança configuradas no dispositivo SD-WAN;
- Realizar os testes previstos no Anexo III, caso existam configurações de alta disponibilidade.

### **Emissão da Solicitação de Alteração da Configuração do dispositivo SD-WAN**

3.22. Esta Solicitação se aplica somente para um ID ativo e é utilizada para alterar a configuração de um dispositivo SD-WAN de um ou mais serviços que já estejam sendo prestados, mantendo-se a categoria do equipamento.

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

3.23. As alterações podem implicar em modificações das políticas de encaminhamento, modificações nas políticas de segurança, integração de um novo enlace no dispositivo SD-WAN ou qualquer outra alteração de configuração necessária para adequação do SSDWAN.

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 SSDWAN (IP LAN, Rotas, VLAN, outros meios de comunicação disponíveis para integração (SCM ou SAI-BL), políticas de encaminhamento, políticas de segurança, etc.).

3.24.5. Informações dos Serviços – dados técnicos referentes aos Serviços alterados (SSDWAN).

### **Encerramento da Solicitação de Alteração da Configuração do dispositivo SD-WAN**

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

3.25.1.1. Concluído o atendimento à Solicitação, a CONTRATADA deve realizar testes que demonstrem que a especificação do serviço está sendo atendida;

3.25.1.2. Os resultados dos testes devem ser registrados no SAOG, pela CONTRATADA, contemplando, pelo menos, as seguintes informações:

- Teste de gerenciamento e monitoramento do dispositivo SD-WAN pela gerência centralizada do SSDWAN;
- Teste de integração do dispositivo SD-WAN com os meios de comunicação disponíveis na Unidade (SCM ou SAI-BL);
- Teste das políticas de encaminhamento configuradas no dispositivo SD-WAN;
- Teste das políticas de segurança configuradas no dispositivo SD-WAN;
- Realizar os testes previstos no Anexo III, caso existam configurações de alta disponibilidade.

### **Emissão da Solicitação de Alteração de Localização Física do dispositivo SD-WAN**

3.26. Esta Solicitação é utilizada pelo OES para mudar a localização física onde se encontra instalado o dispositivo SD-WAN de um ID, tanto para uma UC, quanto para uma UP, no mesmo endereço ou para endereços distintos(logradouro). Através dessa Solicitação é possível, por exemplo, alterar os complementos do endereço de um ID (andar, sala, bloco, etc.) e o próprio endereço da Unidade.

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

- 3.27.1. Informações do Solicitante – dados referentes ao usuário que preenche o formulário da Solicitação.
- 3.27.2. Informações Administrativas – dados referentes à localidade (órgão e endereço de instalação, contatos, etc.).
- 3.27.3. Informações sobre a Titularidade – dados referentes ao órgão signatário.
- 3.27.4. Informações Técnicas – dados técnicos referentes à Unidade para a prestação do SSDWAN (IP LAN, Rotas, VLAN, etc.).
- 3.27.5. Necessidade de GMUD (Gestão de Mudança).

### **Encerramento da Solicitação de Alteração de Localização Física do dispositivo SD-WAN**

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

- 3.28.1. A CONTRATADA deve realizar testes que demonstrem o atendimento à Solicitação e registrar os resultados no SAOG;
- 3.28.2. Os resultados dos testes devem ser registrados no SAOG, pela CONTRATADA, contemplando, pelo menos, as seguintes informações:
  - Teste de gerenciamento e monitoramento do dispositivo SD-WAN pela gerência centralizada do SSDWAN;
  - Teste de integração do dispositivo SD-WAN com os meios de comunicação disponíveis na Unidade (SCM ou SAI-BL);
  - Teste das políticas de encaminhamento configuradas no dispositivo SD-WAN;
  - Teste das políticas de segurança configuradas no dispositivo SD-WAN;
  - Realizar os testes previstos no Anexo III, caso existam configurações de alta disponibilidade.

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

3.29. 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.

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

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

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

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

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

3.31. 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**

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

3.33. As informações mínimas que devem constar neste 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 e órgão de faturamento.

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

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

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

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

3.36. No caso de desativação do SSDWAN de uma UP, esta Solicitação deve ser enviada para análise da Administradora da Rede e Serviços, antes da disponibilização à CONTRATADA. Havendo a necessidade de alteração nas configurações da instância de gerenciamento do SSDWAN do OES, a Administradora da Rede e Serviços devolverá a Solicitação ao OES, cabendo ao mesmo providenciar junto a CONTRATADA as alterações necessárias.

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

- 3.37.1. Informações do Solicitante – dados referentes ao usuário que preenche o formulário da Solicitação.
- 3.37.2. Informações Administrativas – dados referentes à localidade (órgão e endereço de instalação, contatos, etc.).
- 3.37.3. Informações sobre a Titularidade – dados referentes ao órgão signatário.
- 3.37.4. Informações Técnicas – dados técnicos referentes à Unidade para a prestação do SSDWAN (IP LAN, Rotas, VLAN, Instância de Gerenciamento, etc.).
- 3.37.5. Informações dos Serviços – dados técnicos referentes aos Serviços desativados (SSDWAN).
- 3.37.6. Necessidade de GMUD (Gestão de Mudança).

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

- 3.38. O encerramento desta Solicitação ocorre com a desativação de todos os serviços.
- 3.39. A CONTRATADA deve registrar no SAOG, em até 10 (dez) dias corridos, que a Solicitação se encontra finalizada.
  - 3.39.1. Decorrido o prazo sem que a CONTRATADA tenha informado esta finalização, o SAOG finaliza a Solicitação.
- 3.40. 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 Solicitação de Ativação de Serviços.

## **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: pelo OES, pela PRODESP, seu preposto ou pela prestadora do serviço SSDWAN.
- 5.4. O Registro de Incidente deve referenciar sempre um ID, seja ele de uma UP ou de uma UC, considerando os dispositivos SD-WAN e infraestrutura utilizada na prestação do SSDWAN.
- 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;
- 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 SSDWAN, 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 SSDWAN (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.

5.12. Todo Registro de Incidente aberto para os recursos agregados do SSDWAN (dispositivos SD-WAN concentradores), refere-se sempre aos dispositivos ou às conexões do recurso agregado para a prestação do serviço.

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

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

- 5.14.1. 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.
- 5.15. 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.
- 5.16. 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.
- 5.17. 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.
- 5.18. 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.
- 5.19. 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.
- 5.20. O Registro de Incidente, desde a sua abertura até o seu encerramento, assume os status previstos no SAOG.

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

- 5.21. A abertura de Registro de Incidente por parte da CONTRATADA ocorre ao ser constatada qualquer anormalidade no SSDWAN, devendo a CONTRATADA efetuar o registro dessa informação no SAOG.
- 5.22. A abertura de Registro de Incidente por parte da Administradora da Rede e Serviços ocorre ao ser detectada qualquer anormalidade no SSDWAN, devendo a Administradora da Rede e Serviços efetuar o registro dessa informação no SAOG.
- 5.23. 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.
- 5.24. 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, estado de protocolos de roteamento, utilização);
- 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. Nos casos de Registros de Incidentes de interrupção total do SSDWAN com redundância, não tendo a CONTRATADA identificado a causa raiz da falha, a mesma deve agendar com a OES a realização dos testes de redundância, visando identificar a causa e evitar reincidência, bem como demonstrar a eficácia da redundância.
- 5.28.4. Uma vez solucionado o incidente, a CONTRATADA deve providenciar o registro da solução para o encerramento do incidente no SAOG.
- 5.28.5. 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.
  - 5.28.5.1. 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;
  - 5.28.5.2. 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;
- 5.28.6. 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**

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

- Responsabilidade (Operadora, Cliente);
- Causa
- Cliente;
- Descarga elétrica;
- Falha de programação no dispositivo SD-WAN;
- Falha no circuito (SCM);
- Falha no circuito (SAI-BL);
- Falha no dispositivo SD-WAN;
- Parada programada;
- Testado ok;
- Vandalismo (furto de cabos).
- Massivo (Sim/Não).

## **Identificação de Recursos Especiais**

5.29. Para fins de abertura e acompanhamento de Registros de Incidentes referentes ao SSDWAN a Administradora da Rede e Serviços identificará os elementos através de ID, atendendo aos seguintes critérios:

5.29.1. Para Registros de Incidentes dos recursos especiais do SSDWAN será atribuído 1 (um) ID específico.

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

5.30. 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”.

5.31. A CONTRATADA deve notificar o OES para ser resarcida 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.

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

5.31.2. 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.

5.31.3. Em caso de roubo, furto, perda ou extravio dos equipamentos e acessórios instalados em seu ambiente, a CONTRATADA isenta o OES da obrigação de resarcimento, 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 no SSDWAN nos recursos especiais 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 da manutenção programada nos recursos especiais utilizados na prestação do SSDWAN 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 do SSDWAN, deverá ser analisada e aprovada pela Administradora da Rede e Serviços ou pelo OES envolvido.

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 dos serviços prestados no SSDWAN, 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;
- Categoria;
- 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, desativações);
- Preços de serviços eventuais (tais como ativação ou alteração do SSDWAN, alteração de configuração do dispositivo SD-WAN, alteração de localização física do dispositivo SD-WAN);
- 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 17.6.4 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 central de atendimento da 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 e, 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;
- Tipo do Serviço;

- Área Urbana/Rural;
- Categoria;
- 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 – PROCESSO DE GESTÃO DAS INSTÂNCIAS DE GERENCIAMENTO**

### **Conectividade**

- 9.1. O processo de Gestão das Instâncias de Gerenciamento do SSDWAN dá suporte à Administradora da Rede e Serviços e para o OES na gestão de todo o gerenciamento centralizado do SSDWAN, que pode ser segregado em grupos e/ou OES, incluindo os cadastros de IP, de UP e de instância de gerência centralizada.

- 9.1.1. O sistema de gerenciamento do SSDWAN deve prever a criação de perfis de usuários para a Administradora da Rede e Serviços e para os OES, conforme previsto no Termo de Referência.

- 9.2. A Administradora da Rede e Serviços deve incluir, alterar ou excluir informações de instâncias de gerenciamento centralizado no SAOG, de modo a informar a CONTRATADA para que configure o SSDWAN para a prestação dos serviços.

- 9.3. A CONTRATADA deve planejar, em conjunto com a Administradora da Rede e Serviços, a execução das atividades necessárias para a inclusão, alteração ou exclusão dos itens referentes à Gestão de Instâncias de Gerenciamento do SSDWAN.

- 9.4. Os principais procedimentos padronizados para o processo de Gestão de Conectividade na Rede são:

<b>PROCEDIMENTO</b>	<b>EXECUTOR</b>	<b>AÇÃO</b>
CADASTRAMENTO	Administradora da Rede e Serviços	Registro no SAOG de informações de conectividade na rede (VPN, UP, blocos de endereços IP, dentre outras).

CONSULTA	CONTRATADA	Consulta das informações de conectividade na rede, disponibilizadas no SAOG, para configuração dos serviços prestados.
----------	------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9.5. O processo de Gestão de Instâncias de Gerenciamento do SSDWAN contempla os seguintes procedimentos padronizados:

- 9.5.1. **Inclusão** – cadastramento de uma Instância de Gerenciamento que caracterize um conjunto de usuários ou um OES. A instância de gerenciamento centralizado deve permitir a visualização apenas dos dispositivos SD-WAN pertencentes ao grupo/instância. As instâncias podem ser formadas por UP e UC com diferentes topologias de interesse de tráfego (*full mesh* ou *hub spoke*) e diferentes regras de encaminhamento de tráfego, dentre outras características;
- 9.5.2. **Alteração** – alteração na Instância de Gerenciamento do SSDWAN, abrangendo nome, sigla, topologia, regras de encaminhamento de tráfego, ID participantes, dentre outras características;
- 9.5.3. **Exclusão** – exclusão do cadastro de uma Instância de Gerenciamento do SSDWAN com todas as informações técnicas, operacionais e administrativas associadas a essa Instância.

9.6. O processo de Gestão de Instância de Gerenciamento do SSDWAN contempla os seguintes procedimentos padronizados para UP:

- 9.6.1. **Inclusão** – cadastramento de uma UP com definição de nome, sigla, tipo, rota default, dentre outras informações;
- 9.6.2. **Alteração** – alteração das características de uma UP no cadastro de UP;
- 9.6.3. **Exclusão** – exclusão de todas as informações técnicas, operacionais e administrativas associadas a uma UP no cadastro de UP.

9.7. As Instâncias de Gerenciamento do SSDWAN devem considerar as seguintes bases de informações:

- 9.7.1. **Base de VPN** – base com as informações de conectividade associadas a cada VPN configurada na Rede IP Multisserviços, contendo as informações de nome, sigla, Classe de Serviço (CoS), modelo de roteamento (*full mesh* ou *hub spoke*), faixa de endereços IP designada e rota default, para uso no processo de gestão da conectividade na rede pelas equipes técnicas e que deve ser consultada a partir do nome da VPN;
- 9.7.2. **Base de UP** – base com as informações de cada UP da Rede IP Multisserviços, contendo as informações de nome, sigla, OES ao qual está relacionada, VPN das quais participa, tipo (Principal ou Redundante), para uso no processo de gestão da conectividade na rede pelas equipes técnicas e que deve ser consultada a partir do nome da UP;
- 9.7.3. **Base de Blocos de Endereços IP** – base com as informações dos blocos de endereços IP designados para a VPN da Rede IP Multisserviços, contendo as informações de endereço IP e máscara de sub-rede associada ao endereço IP, nome da VPN para qual o endereço IP foi designado, para uso no processo de gestão da conectividade na rede pelas equipes técnicas e que deve ser consultada

a partir do endereço IP.

**9.7.4. Base do SAI-BL** – base com as informações dos blocos de endereço IP utilizados na prestação do serviço.

## X – MONITORAMENTO DA REDE

10.1. A PRODESCP, como Administradora da Rede e Serviços, através de sua equipe técnica, executará funções de monitoramento dos ID do SSDWAN, 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.

10.2. As funções dessa equipe são:

10.2.1. Monitorar, de forma on-line, o estado dos dispositivos SD-WAN gerenciados e o tráfego cursado por esses equipamentos em cada um dos meios de comunicação interligados ao mesmo, classificado por tipo de protocolo, porta, endereço ou faixa de endereço de origem ou destino e dos parâmetros de desempenho latência, *jitter* e perda de pacotes;

10.2.2. Para todos os dispositivos SD-WAN monitorados, as consoles devem exibir, no mínimo, as informações de latência, *jitter* e perda de pacotes de cada um dos meios de comunicação interligados ao dispositivo, ocupação de CPU e de memória, a configuração, disponibilidade e ocupação de banda nas interfaces.

10.2.2.1. A CONTRATADA deve configurar os dispositivos SD-WAN de forma a identificar na descrição das interfaces quais são conectadas à LAN e quais são conectadas à WAN.

10.2.2.2. A CONTRATADA deve desativar nos dispositivos SD-WAN todas as interfaces físicas e virtuais que não estiverem sendo efetivamente utilizadas.

## XI – RELATÓRIOS

### Relatórios em tempo real nos consoles do SEG

11.1. A CONTRATADA deve disponibilizar nos consoles do SEG, para uso da Administradora da Rede e Serviços, relatórios em tempo real quanto à monitoração do estado dos dispositivos SD-WAN por Instância de Gerenciamento, com informações de disponibilidade e desempenho, no formato “PDF”.

11.2. A CONTRATADA deve disponibilizar nos consoles do SEG, para uso da Administradora da Rede e Serviços, relatórios em tempo real quanto a monitoração do estado dos meios de comunicação (SCM ou SAI-BL) interligados aos dispositivos SD-WAN com informações de disponibilidade e desempenho, no formato “PDF”.

## **Relatórios de Utilização da Capacidade Nominal do SCM**

11.3. A CONTRATADA deve disponibilizar em suas consoles do SEG, para uso da Administradora da Rede e Serviços, os seguintes relatórios relativos a capacidade dos SCM interligados aos dispositivos SD-WAN, 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”.

11.3.1. 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	Texto descrevendo o valor da capacidade.  Exemplos: 64 Kbps, 512 Kbps, 1 Mbps, 10 Mbps.
Capacidade CONTRATADA (Mbps)	Valor convertido para Mbps considerando a lista abaixo:  64 Kbps: 0,064 128 Kbps: 0,128 256 Kbps: 0,256 512 Kbps: 0,512 1 Mbps: 1,000 2 Mbps: 2,000 4 Mbps: 4,000 8 Mbps: 8,000 10 Mbps: 10,000 16 Mbps: 16,000 34 Mbps: 34,000 60 Mbps: 60,000 100 Mbps: 100,000 155 Mbps: 155,000 300 Mbps: 300,000 622 Mbps: 622,000 1 Gbps: 1.000,000 2,5 Gbps: 2.500,000 5 Gbps: 5.000,000 10 Gbps: 10.000,00 20 Gbps: 20.000,00 40 Gbps: 40.000,00 100 Gbps: 100.000,00
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)

11.3.1.1 Devem estar disponíveis as informações dos ID de todas as Unidades (UP e UC) da Planta da Rede Intragov, ativos no mês corrente e nos seis meses anteriores.

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

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

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

11.4. A CONTRATADA deve disponibilizar em suas consoles do SEG, para uso da Administradora da Rede e Serviços, os seguintes relatórios relativos a capacidade dos SAI-BL e SAI-BLI interligados aos dispositivos SD-WAN, 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”.

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

Campo	Descrição
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)	Valor convertido para Mbps considerando a lista abaixo:  30 Mbps: 30,000 50 Mbps: 50,000 60 Mbps: 60,000 100 Mbps: 100,00 150 Mbps: 150,000 200 Mbps: 200,00 300 Mbps: 300,000 500 Mbps: 500,000 700 Mbps: 700,00 1 Gbps: 1000,00
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)

11.4.1.1 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.

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

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

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 III	Modelo de Relatório de Testes de Alta Disponibilidade do SSDWAN

## **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 SCM e do SAI-BL(disponíveis na Unidade):

Serviços contratados: (SSDWAN)

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 SCM e do SAI-BL (disponíveis na Unidade):

Serviços contratados: (SSDWAN):

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:

**ANEXO III – MODELO DO RELATÓRIO DE TESTES DE ALTA DISPONIBILIDADE DO  
SSDWAN**

**TESTES DE ALTA DISPONIBILIDADE DO SSDWAN  
RELATÓRIO DE EXECUÇÃO**

**PRODESP  
CONTRATADA**

**1. OBJETIVO**

**2. CONSIDERAÇÕES**

**3. TOPOLOGIA BÁSICA DO SSDWAN DE ALTA DISPONIBILIDADE**

**4. PROCEDIMENTO DE TESTE DE ALTA DISPONIBILIDADE DO SSDWAN**

**5. PROCEDIMENTO DE TESTE DE REDUNDÂNCIA DE MEIOS DE COMUNICAÇÃO SCM**

**6. PROCEDIMENTO DE TESTE DE REDUNDÂNCIA DE MEIOS DE COMUNICAÇÃO SAI-BL**

**7. PROCEDIMENTO DE TESTE DE CONTINGÊNCIAMENTO DE TRÁFEGO CORPORATIVO**

**8. CONCLUSÃO**

## **1. OBJETIVO**

Este relatório tem como objetivo apresentar o resultado dos testes de alta disponibilidade do Serviço SD-WAN (SSDWAN).

## **2. CONSIDERAÇÕES**

Os ID contratados com alta disponibilidade (sites centrais) devem ser testados de modo a garantir que, numa eventual falha de um dos dispositivos SD-WAN do cluster de alta disponibilidade, não haja afetação na prestação dos serviços para o OES contratante.

Devem ser realizados testes de redundância de meios de comunicação (SCM e SAI-BL) considerando a disponibilidade dos mesmos em cada uma das Unidades:

- Para sites que possuam SCM ou SAI-BL redundantes, caso haja falha em um dos enlaces de um dos serviços, o enlace redundante deve suportar toda a carga e não deve haver interrupção do encaminhamento de tráfego;
- Para sites que possuam SCM e SAI-BL, caso haja falha do SCM, o tráfego corporativo deverá ser encaminhado pelo SAI-BL garantindo a segurança e o roteamento adequado.

Estes testes terão por objetivo avaliar a disponibilidade do SSDWAN prestado para a Unidade pela CONTRATADA.

## **3. TOPOLOGIA BÁSICA DO SSDWAN DE ALTA DISPONIBILIDADE**

A especificação técnica do contrato do SSDWAN prevê que, no caso de site com alta disponibilidade, a CONTRATADA deve prover os recursos necessários através da implementação de cluster. Este cluster de alta disponibilidade pode ser interligado à um ou mais enlaces MPLS (SCM) e à um ou mais enlaces de Internet Banda Larga (SAI-BL), dependendo da disponibilidade dos mesmos em cada uma das Unidades.

## **4. PROCEDIMENTO DE TESTE DE ALTA DISPONIBILIDADE DO SSDWAN**

Os procedimentos de testes para implementação do SSDWAN em alta disponibilidade visam simular falhas nos dispositivos SD-WAN, garantindo que não haja interrupção dos serviços,

considerando o encaminhamento do tráfego e as políticas de segurança.

<b>CONDIÇÃO NORMAL</b>	
<b>SIMULAÇÃO</b>	<b>AÇÕES</b>
<b>1</b>	
1.1	CONSIDERANDO O CLUSTER DE ALTA DISPONIBILIDADE (COM 2 OU MAIS DISPOSITIVOS SD-WAN), SIMULAR UMA FALHA DE 1 DOS DISPOSITIVOS SD-WAN.
1.2	VERIFICAR A COMUTAÇÃO PARA OS DEMAIS DISPOSITIVOS SD-WAN SUPORTANDO TODA A CARGA DE TRÁFEGO E MANTENDO AS POLÍTICAS DE SEGURANÇA, SEM AFETAR OS SERVIÇOS DA UNIDADE.
1.3	RETORNAR O DISPOSITIVO SD-WAN EM FALHA SIMULADA E VERIFICAR O COMPORTAMENTO DO CLUSTER E DO ENCAMINHAMENTO DE TRÁFEGO.
1.4	REPETIR OS PASSOS DE 1.1 ATÉ 1.3 PARA CADA UM DOS DISPOSITIVOS SD-WAN QUE FAZEM PARTE DO CLUSTER DE ALTA DISPONIBILIDADE.

## 5. PROCEDIMENTO DE TESTE DE REDUNDÂNCIA DE MEIOS DE COMUNICAÇÃO SCM

<b>CONDIÇÃO NORMAL</b>	
<b>SIMULAÇÃO</b>	<b>AÇÕES</b>
<b>1</b>	
1.1	CONSIDERANDO QUE HAJA DISPONIBILIDADE DE MEIOS DE COMUNICAÇÃO REDUNDANTES SCM NA UNIDADE (2 OU MAIS ENLACES MPLS), SIMULAR A FALHA DE UM DOS ENLACES MPLS.
1.2	VERIFICAR A COMUTAÇÃO PARA OS DEMAIS MEIOS DE COMUNICAÇÃO SCM SUPORTANDO TODA A CARGA DE TRÁFEGO, SEM AFETAR OS SERVIÇOS DA UNIDADE.
1.3	RETORNAR O MEIO DE COMUNICAÇÃO EM FALHA SIMULADA E VERIFICAR O ENCAMINHAMENTO DE TRÁFEGO COM A CARGA TOTAL NOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO SCM DISPONÍVEIS NA UNIDADE.
1.4	REPETIR OS PASSOS DE 1.1 ATÉ 1.3 PARA CADA UM DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO SCM DISPONÍVEIS NA UNIDADE.

## 6. PROCEDIMENTO DE TESTE DE REDUNDÂNCIA DE MEIOS DE COMUNICAÇÃO SAI-BL

<b>CONDIÇÃO NORMAL</b>	
<b>SIMULAÇÃO</b>	<b>AÇÕES</b>
<b>1</b>	

1.1	CONSIDERANDO QUE HAJA DISPONIBILIDADE DE MEIOS DE COMUNICAÇÃO REDUNDANTES SAI-BL NA UNIDADE (2 OU MAIS ENLACES DE INTERNET BANDA LARGA), SIMULAR A FALHA DE UM DOS ENLACES DE INTERNET.
1.2	VERIFICAR A COMUTAÇÃO PARA OS DEMAIS MEIOS DE COMUNICAÇÃO SAI-BL SUPORTANDO TODA A CARGA DE TRÁFEGO, SEM AFETAR OS SERVIÇOS DA UNIDADE.
1.3	RETORNAR O MEIO DE COMUNICAÇÃO EM FALHA SIMULADA E VERIFICAR O ENCAMINHAMENTO DE TRÁFEGO COM A CARGA TOTAL NOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO SAI-BL DISPONÍVEIS NA UNIDADE.
1.4	REPETIR OS PASSOS DE 1.1 ATÉ 1.3 PARA CADA UM DOS MEIOS DE COMUNICAÇÃO SAI-BL DISPONÍVEIS NA UNIDADE.

## 7. PROCEDIMENTO DE TESTE DE CONTINGÊNCIAMENTO DE TRÁFEGO CORPORATIVO

CONDIÇÃO NORMAL	
SIMULAÇÃO	AÇÕES
1	
1.1	CONSIDERANDO QUE HAJA DISPONIBILIDADE DE 1 MEIO DE COMUNICAÇÃO SCM E UM SAI-BL NA UNIDADE, SIMULAR A FALHA DO ENLACE SCM.
1.2	VERIFICAR A COMUTAÇÃO DO TRÁFEGO CORPORATIVO PARA O ENLACE DE INTERNET BANDA LARGA MANTENDO TODA A CARGA DE TRÁFEGO E AS POLÍTICAS DE SEGURANÇA.
1.3	RETORNAR O MEIO DE COMUNICAÇÃO EM FALHA SIMULADA E VERIFICAR O RETORNO DO ENCAMINHAMENTO DE TRÁFEGO CORPORATIVO PARA O SCM.

## 8. CONCLUSÃO

Conforme resultados obtidos nos testes, a redundância do Serviço de Comunicação Multimídia do(a) (nome da localidade) está / não está de acordo com as Especificações Técnicas do Contrato Intragov.

Informações do Acesso e dados dos técnicos do órgão signatário que acompanham os testes.

ID	Capacidade	Data	Horário	Contato 1 / Tel.	Contato 2 / Tel.

<b>Responsável pelo Teste – CONTRATADA</b>	<b>Responsável pelo Teste – OES</b>
--------------------------------------------	-------------------------------------



Documento assinado eletronicamente por **Jeferson Lacerda Da Silva, Analista Negócios e Tecnologia Informação**, em 24/11/2025, às 16:20, 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 16:22, 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 18:02, 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 09:20, 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?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

0089955848 e o código CRC A7F1E870.