

ANEXO I-A

SERVIÇOS ADICIONAIS

1 CENTRAL DE ATENDIMENTO

- 1.1 A Contratada disponibilizará uma central de atendimento para o registro de solicitação de serviços e reparos, no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano.
- 1.2 Para efeito deste contrato o acionamento à central de atendimento da contratada se dará via integração de sistemas de trouble ticket.
- 1.3 A central de atendimento da CONTRATADA deverá possuir capacidade para o recebimento e emissão automática de chamados, de modo a permitir a implementação de sistemática de troca de informações eletrônicas orientadas a serviços, utilizando-se de webservice para abertura, fechamento e atualização de situação dos chamados, no período de 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, todos os dias do ano.
- 1.4 O web service utilizará o padrão SOAP, padronizado pelo W3C (disponível em <http://www.w3.org/TR/soap/>).
- 1.5 Para tanto será necessário que a contratada possua um circuito de dados interligado à rede da CAIXA (Extranet), em endereço a ser definido pela contratante.
- 1.6 Cabe à CONTRATADA a integração do seu sistema de atendimento com o da CAIXA (que especificará o formato do registro eletrônico e o meio de comunicação que farão a integração com o sistema da CONTRATADA), de forma que a abertura do chamado e seu respectivo fechamento sejam gerenciados pelo help desk da CAIXA, sem ônus adicionais, cabendo, ainda, à CONTRATADA, os custos de interconexão.
- 1.7 A abertura dos chamados técnicos, como regra, dar-se-á pela integração eletrônica entre o sistema de atendimento da CAIXA e o sistema de atendimento da CONTRATADA, salvo nos períodos em que estiver em situação de contingência.
- 1.8 Como alternativa de contingência poderá ser utilizada solução de e-mail protocolado para a integração eletrônica entre a central de atendimento CAIXA e a central de atendimento da contratada.
- 1.9 Sempre que a sistemática de integração eletrônica entre a central de atendimento da CONTRATADA e a central de atendimento da CAIXA via web service estiver indisponível, o processo de abertura de chamado, pela central

de atendimento da CAIXA, será realizado por meio do canal e-mail protocolado disponibilizado pela CONTRATADA.

- 1.10 O canal e-mail protocolado poderá ser utilizado única e exclusivamente como canal de contingência em caso de interrupção da comunicação via web service.
- 1.11 A CONTRATADA terá um prazo de 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato para adequar-se às exigências descritas no subitem 1.1.
- 1.12 Todos os chamados para execução de qualquer intervenção por parte da CONTRATADA serão acionados exclusivamente pela central de atendimento da CAIXA.
- 1.13 O não cumprimento dos requisitos aqui apresentados ou o descumprimento do prazo estabelecido no item 1.11 implicará na aplicação de multa, conforme alínea “g” do Parágrafo Primeiro, da Cláusula Décima Segunda – Das Sanções Administrativas.

2 CONDIÇÕES GERAIS DE CONTRATAÇÃO

- 2.1 Em razão de eventuais alterações estruturais da CAIXA, poderá haver modificações nos locais de prestação dos serviços, caso em que a CAIXA notificará a CONTRATADA para promover as mudanças necessárias.
- 2.2 Os preços contratados deverão vigorar 30 (trinta) dias após a assinatura do contrato caso os acessos já estejam disponibilizados pela CONTRATADA.
- 2.3 Caso o prazo informado no item acima não seja cumprido pela CONTRATADA para ajuste o seu sistema de billing, a CAIXA poderá à seu critério, contestar registros indevidamente cobrados ou ainda não aceitar a fatura cujos erros sejam observados e que possam lhe gerar prejuízos de qualquer natureza.
- 2.4 Será facultada ao provedor dos serviços a instalação de troncos adicionais de saída nas centrais telefônicas da CAIXA, com o objetivo exclusivo de comportar o tráfego. Neste caso, o provedor dos serviços deverá instalar, também, os componentes necessários às Centrais Telefônicas da CAIXA para conexão à Rede de Telefonia Pública Comutada (RTPC). Esses componentes continuarão de propriedade do provedor, responsável inclusive pela sua manutenção. Todo o processo de instalação dos troncos e componentes das centrais para o tráfego de voz será sem ônus para a CAIXA e sob sua prévia autorização.
- 2.5 Os valores referentes à “Instalação/Remanejamento E1” e “Instalação/Remanejamento Individual” não poderão ser faturados para os

acessos que já são disponibilizados pela CONTRATADA e caso não seja verificada uma mudança de tecnologia.

- 2.5.1 Todos os componentes disponibilizados pela operadora deverão estar devidamente identificados pela CONTRATADA, de forma a permitir a identificação visual de propriedade.
- 2.6 A CAIXA apresentará à CONTRATADA, em meio digital, a relação de linhas telefônicas fixas para que seja ajustado o sistema de billing aos preços que vierem a ser contratado.