

ANEXO I-B

FORMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

1 Obrigações da Contratada

- 1.1 A CONTRATADA deverá prestar o serviço, objeto desta contratação, **24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana**, durante todo o período de vigência contratual, exceto nas interrupções programadas, prévia e devidamente autorizadas pela CAIXA.
- 1.2 A CONTRATADA deverá fornecer serviço de suporte, por meio de chamada gratuita, 24 horas por dia, sete dias por semana.
- 1.3 A CONTRATADA deverá informar à CAIXA, para efeito de controle de acesso às dependências desta, o nome e o respectivo número da carteira de identidade dos empregados alocados na prestação dos serviços, mantendo-os devidamente uniformizados e identificados com crachá.
- 1.4 Caso haja necessidade de acesso do pessoal técnico da CONTRATADA as unidades da CAIXA, a CONTRATADA deverá informar as unidades CAIXA, com antecedência mínima de 24 (vinte quatro) horas, para que seja fornecida a autorização.
- 1.5 A CONTRATADA deverá disponibilizar contatos regionais que detenham autonomia suficiente para atender as demandas de foro operacional suscitadas por este contrato.
- 1.6 A CONTRATADA deverá assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa do objeto contratado, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento do serviço.
- 1.7 A CONTRATADA deverá atender as localidades indicadas no ANEXO I-C – LOCALIDADES DE ATENDIMENTO, conforme transcrito na planilha abaixo:

ITEM	Região	Nº Endereços
1	Todo território nacional	794

2 Obrigações da Contratada específicas do serviço telefônico local

2.1 Disponibilidade do Serviço

- 2.1.1 O serviço contratado deverá estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, todos os dias do ano.
- 2.1.2 Caso haja necessidade de interrupção do serviço, a CONTRATADA deverá negociar com a CAIXA com antecedência mínima de 3(três) dias úteis.

- 2.1.3 A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal de, no mínimo, 99,00% (noventa e nove por cento) para cada um dos acessos fornecidos à CAIXA, calculada da seguinte forma:

$$DMA = \left[\frac{TTMM - TTICM}{TTMM} \right] \times 100$$

Onde:

DMA (%): Disponibilidade Mensal Atingida;

TTMM: Tempo Total de Minutos do Mês (1.440 x número de dias do mês);

TTICM: Tempo Total de Interrupção do Serviço (em minutos) no mês.

- 2.1.4 Para efeito de cálculo de TTMM e TTICM, será considerado o período, em minutos, entre o primeiro minuto do primeiro dia e o último minuto do último dia do calendário do mês a que se refere a fatura.
- 2.1.5 O serviço será considerado indisponível a partir do horário de abertura do chamado na ferramenta/sistema de abertura de chamados da CAIXA até o horário do fechamento da ocorrência pela CONTRATADA.
- 2.1.6 O fechamento da ocorrência ficará pendente de aceite por parte da CAIXA, até ser verificado seu efetivo atendimento.
- 2.1.6.1 Dentro deste tempo, a CAIXA poderá reabrir o chamado, caso constatado o não atendimento pela CONTRATADA.
- 2.1.6.2 Em caso de existência de mais de um chamado em aberto simultaneamente, para o mesmo incidente, o período de indisponibilidade será contabilizado a partir do horário do primeiro chamado aberto até o horário de fechamento do último chamado a ser recuperado.
- 2.1.6.3 O prazo máximo de recuperação dos serviços para cada um dos acessos de voz será de 8 (oito) horas úteis, tanto para capital como para interior.
- 2.1.7 Para cada acesso fornecido, o número máximo e indisponibilidade, a partir do primeiro minuto do primeiro dia de cada mês até o último minuto do último dia do mês é 01 (uma) interrupção.
- 2.1.8 As ocorrências de falhas ou intermitências dos circuitos de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA detectadas pelas ferramentas de gerência das centrais telefônicas da CAIXA serão consideradas para todos os efeitos como indisponibilidade devendo ser corrigidos conforme prazos deste item.

2.2 Medição dos Serviços

- 2.2.1 A verificação dos períodos de indisponibilidade dos circuitos de voz será efetuada através da ferramenta/sistema de abertura de chamado da CAIXA que deverá ser integrado ao sistema da CONTRATADA em até 60 dias após a assinatura do contrato.

- 2.2.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar para a CAIXA a partir de dashboard, on line, contendo todas as informações exigidas neste edital, assim como os incidentes registrados no período, em especial as falhas que ocasionaram interrupções, ainda que parciais, independentemente de chamado aberto.
- 2.2.3 A CONTRATADA ainda deverá dispor de ferramenta Gráfica para visualização, on line, do cálculo dos indicadores mensais do serviço apuradas a partir da zero hora do primeiro dia até as vinte quatro horas do último dia de cada período de apuração.
- 2.2.4 Os relatórios deverão ter opção para exportação em arquivo eletrônico no formato de Planilha Eletrônica, no padrão XLS, DOC ou PDF ou em qualquer outro formato no padrão que a CAIXA vier a definir.
- 2.2.5 A CAIXA terá o direito de, sempre que julgar necessário, realizar a comparação dos registros fornecidos pela CONTRATADA, de interrupções e indicadores de desempenho dos serviços prestados, com as informações geradas pelas ferramentas e/ou sistemas de gerência e controle da CAIXA.

3 Bilhetagem e Faturamento

- 3.1 Deverão ser apresentados mensalmente, documentos de cobrança distintos, acompanhados de seus detalhamentos, para o serviço prestado de telefonia local, em arquivo eletrônico no formato FEBRABAN (versão 3 ou superior, conforme www.febraban.org.br), de modo a permitir a conferência por parte da CAIXA.
- 3.1.1 A CAIXA a seu exclusivo critério poderá solicitar em caráter excepcional a apresentação da fatura na versão 2 do padrão FEBRABAN, não desobrigando a utilização da versão 3 pela CONTRATADA.
- 3.2 As empresas em consórcio deverão apresentar documento único, em nome da empresa líder.
- 3.3 O detalhamento da fatura eletrônica deverá ser fornecido, obrigatoriamente, por ramal, salvo restrições tecnológicas da CAIXA.
- 3.3.1 É obrigatório a entrega de um arquivo de detalhamento da fatura por UF ou por tipo de serviço.
- 3.3.2 Os preços das tarifas apresentados em cada arquivo de detalhamento (um arquivo por UF ou por tipo de serviço), deverão já estar calculados considerando tanto os impostos federais como os estaduais.
- 3.3.3 O ciclo de faturamento deverá ser acordado entre as partes, sendo que em caso não se chegue a consenso a CAIXA terá a prerrogativa de determinar arbitrariamente o mesmo.
- 3.3.4 O pagamento da respectiva fatura poderá ser suspenso, caso exista alguma pendência, com mais de 30 dias, no fornecimento do arquivo eletrônico ou da respectiva documentação fiscal, até a devida correção e aceitação destes, quando a CONTRATADA deverá então emitir nova fatura com novo prazo de pagamento, a partir da data de emissão.

- 3.4 Após a entrega do documento de cobrança do serviço e da transferência dos respectivos arquivos com o detalhamento das ligações em formato FEBRABAN, a CAIXA terá o prazo de até 20 (vinte) dias úteis para realizar o pagamento.
- 3.5 Deverá constar no arquivo de detalhamento da fatura o minuto tarifado e, sempre que possível, o minuto conversado.
- 3.6 O arquivo terá seguinte nomenclatura de identificação XXXXXUF AAAA MM.TXT, onde: "XXXXX" é o tipo do serviço, "UF" é a unidade da federação cujos registros são incluídos na fatura (caso arquivo único, informar "XX" fixo), "AAAA" é o ano da fatura e "MM" é o mês da fatura.
- 3.7 Conjuntamente ao fornecimento do arquivo descrito acima, deverá ser apresentada a conta-resumo em papel que tenha o valor fiscal, separado por estado, com uma capa totalizadora.
- 3.8 Os valores da capa totalizadora e do arquivo tem, obrigatoriamente, que ser idênticos.
- 3.9 Após o recebimento do documento de cobrança, a CAIXA verificará a conformidade do arquivo com o padrão FEBRABAN, onde o total de registros do arquivo e o valor apresentado no documento serão comparados com as informações dispostas no registro "Trailer" do arquivo conforme disposto no padrão.
- 3.10 Se forem identificados erros nos arquivos que inviabilizem o ateste, a CONTRATADA será informada pela CAIXA, para emitir e re-encaminhar em até 20 dias corridos, os arquivos eletrônicos com as devidas correções e respectivas prorrogações do vencimento.
- 3.11 Após o recebimento dos arquivos devidamente corrigidos, a CAIXA terá o prazo de até 20 (vinte) dias úteis para realizar o pagamento.
- 3.12 A qualquer momento, após o aceite da fatura eletrônica, sendo identificada cobrança indevida, serão informados à empresa CONTRATADA para que, se for o caso, seja feito glosa do valor correspondente no documento de cobrança.
- 3.13 Somente o serviço objeto deste edital será aceito para efeito de pagamento, sendo motivo de glosa conclusiva e inquestionável a inclusão de outros serviços.
- 3.14 O ateste do serviço executado por força desta contratação será feito mediante conferência do detalhamento das ligações contidas nos arquivos eletrônicos.
- 3.15 O pagamento mensal dependerá da real utilização do serviço, podendo haver variação entre a quantidade de minutos efetivamente utilizados e a quantidade de minutos estimada, constante da planilha de formação de preços utilizada no edital.
- 3.16 Após o aceite dos arquivos de detalhamento das faturas, a CAIXA terá o prazo de 20 (vinte) dias úteis para realizar o pagamento referente.
- 3.17 Os serviços de telefonia local apresentados para faturamento com prazo superior a 90 (noventa) dias, contados a partir da efetiva prestação dos serviços, deverão ser

apresentados em fatura separada, sendo também seu detalhamento enviado em arquivo à parte.

- 3.18 Após o encerramento do contrato a Contratada deverá faturar, em um prazo máximo de 90 dias, todas os serviços realizados por força desta contratação.
- 3.19 Não serão pagos, em nenhuma hipótese, serviços cobrados depois de 90 dias após ao encerramento do contrato.
- 3.20 Metodologias de cobrança para os serviços objeto deste edital:
- 3.21 Para chamadas entre terminais Fixo/Fixo, ou Fixo/Móvel;
- 3.22 Tempo mínimo de tarifação: 60 (sessenta) segundos;
- 3.23 Unidade de tempo de tarifação: 06 (seis) segundos;
- 3.24 Deverão ser faturadas única e exclusivamente chamadas originadas com tempo de duração superior a 03 (três) segundos.
- 3.25 Deverão ser faturadas única e exclusivamente chamadas a cobrar com tempo de 06 (seis) segundos após a mensagem.
- 3.26 Deverá ser cobrada tarifa flat independente do dia e da hora da chamada.
- 3.27 Independente da composição e precisão da tarifa contratada, o resultado dos cálculos para a composição do valor das ligações e demais serviços cobrados deverá seguir o padrão MONETÁRIO (duas casas decimais) sendo que a conversão de números de maior precisão para este padrão ocorrerá através do DESPREZO dos valores gerados da terceira casa em diante, não sendo aceito o arredondamento de valores.
- 3.28 A Contratada deverá apresentar em no máximo 30 dias após a assinatura do contrato a listagem com a nomenclatura e códigos de serviço que serão utilizados no arquivo FEBRABAN.
- 3.29 As chamadas, até o limite da franquia individual de cada acesso, seja linha individual ou E1, devem ser apresentadas com a descrição de minutos de cada chamada e seu respectivo valor zerado.
- 3.30 Correrão por conta exclusiva da CONTRATADA todos os impostos e taxas que forem devidos em decorrência do objeto deste contrato.
- 3.31 Deverão ser observadas todas as leis, diretrizes, normas e regras estabelecidas pela ANATEL, bem como pelo Ministério das Comunicações.

4 Relatórios Gerenciais

- 4.1 A CONTRATADA deverá fornecer mensalmente, ou sempre que solicitado, relatórios gerenciais relativos aos últimos 6(seis) meses, dentro da vigência

contratual, contendo os dados referentes às indisponibilidades dos acessos ou das linhas telefônicas, devendo constar as seguintes informações:

- 4.1.1 Indicação do código de identificação do acesso em formato definido pela CONTRATADA e do(s) ramal(is), no formato AB WXYZ MCDU, onde AB é o DDD da linha, WXYZ é o prefixo do ramal e MCDU é o restante da designação da linha;
- Horário de recebimento do chamado;
 - Número de identificação do chamado;
 - Nome do responsável, na CONTRATADA, pelo acompanhamento do chamado;
 - Nome do representante da CAIXA que abriu o chamado;
 - Nome do representante da CAIXA que encerrou o chamado;
 - Motivo da interrupção do ramal;
 - Horário de restabelecimento do ramal;
 - Detalhamento da ocorrência e solução do problema.
- 4.2 Os relatórios têm como objetivo informar à CAIXA das indisponibilidades registradas pela CONTRATADA, para conferência com as indisponibilidades registradas pela CAIXA, informando o histórico de desempenho dos acessos e ramais, por meio dos registros de indisponibilidade.
- 4.3 A CONTRATADA deverá disponibilizar juntamente com o arquivo de detalhamento da fatura, relatório em arquivo eletrônico onde conste toda a planta telefônica instalada (acessos/troncos e ramais).
- 4.4 A CONTRATADA também deverá disponibilizar relatórios de ligações entrantes e saintes com os registros abaixo conforme prazo previsto no item 4.1:
- Número de origem;
 - Número de destino;
 - Data e Hora da ligação;
 - Duração de chamada.

5 Encerramento da prestação dos serviços

- 5.1 Ao término da vigência contratual ou em caso de rescisão pelos motivos previstos em contrato, cessarão todas as atividades da CONTRATADA, relativamente a prestação dos serviços contratados, os quais serão entregues à CAIXA, que os executará por si ou por terceiros.
- 5.2 O faturamento encerrar-se-á a partir da data de formalização da CAIXA à contratada.
- 5.3 A CAIXA nivelará com a CONTRATADA sobre o local e data de recolhimento dos equipamentos dessa.

6 Das Sanções Administrativas

6.1 Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato e/ou pelo atraso injustificado na sua execução, garantida a prévia defesa, a CONTRATADA ficará sujeita às seguintes sanções, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis:

I. advertência;

II. multa;

III. suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA, pelo prazo de até 2 (dois) anos;

IV. impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

V. declaração de inidoneidade.

6.2 A advertência será aplicada em casos de faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízo para a CAIXA e que não comprometam a continuidade da prestação dos serviços.

6.3 A multa será aplicada nas situações, condições e percentuais indicados a seguir:

I. Pelo não cumprimento do índice de disponibilidade mínima dos serviços estabelecidos no subitem 2.1.3 a CONTRATADA sujeitar-se-á a uma multa calculada conforme abaixo:

$$P1 = \left(0,01 + \frac{DC - DMA}{100} \right) \times Vml \text{ onde:}$$

P1: Valor da penalidade

DC: Disponibilidade mensal Contratada

DMA: Disponibilidade Mensal Atingida

Vml: Valor mensal da linha (tráfego + assinatura)

II. Pela inobservância do prazo de recuperação do serviço, previsto no subitem 2.1.6.3, quando a interrupção for de responsabilidade da CONTRATADA, a mesma sujeitar-se-á a uma multa calculada conforme abaixo:

$$P2 = (0,01 \times Vml), \text{ onde:}$$

P2: Valor da penalidade

Vml: Valor mensal da linha/serviço (tráfego + assinatura)

III. Pela ocorrência de duas ou mais interrupções do serviço, no mesmo mês, a CONTRATADA sujeitar-se-á a uma multa calculada conforme abaixo:

$$P3 = (0,01 \times Vml) \times NP, \text{ onde:}$$

P3: Valor da penalidade

Vml: Valor mensal da linha/serviço (tráfego + assinatura)

NP: Número de paralisações mensais de uma mesma linha

IV. Por não atender ao prazo de instalação dos serviços e prazos para alterações de configuração e ampliação da rede, previstos no item 2 e subitens do Anexo I – Termo de Referência, quando o não atendimento for de responsabilidade da CONTRATADA, esta sujeitar-se-á a uma multa por chamado não atendido calculada conforme abaixo:

$$P4 = \sum 100 + (100 \times DA), \text{ onde:}$$

P4: Valor da penalidade

DA: Somatório dos Dias de Atraso de todos chamados fechados

Obs.: O valor de P4 será igual ao somatório das penalidades individuais de cada chamado não atendido

V. O valor de P4 não poderá exceder o limite de 10% do valor do serviço não atendido no prazo.

VI. Pela não entrega nos prazos definidos dos relatórios referentes ao item 4 deste documento, a CONTRATADA sujeitar-se-á, a partir da fatura do mês da ocorrência, à multa no valor de 0,3% sobre o valor das faturas mensais até que seja regularizada a entrega dos mesmos.

VII. Pelo não atendimento das obrigações, a CONTRATADA sujeitar-se-á as seguintes multas, até a regularização da violação dos serviços:

a) Será aplicada 1% do valor total da fatura mensal apresentada (somatório de todos os serviços), por mês de atraso, na ativação do Portal de Serviços Web (conforme item 7 e subitens);

b) As multas por não atendimento dos prazos serão aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas no contrato, não terão caráter compensatório e sua cobrança não isentará o PROPONENTE vencedor da obrigação de indenizar eventuais perdas e danos;

c) Nos casos em que a CONTRATADA entregar acessos com a tecnologia diferente da solicitada, caso acatado pela CAIXA, a CONTRATADA concederá desconto de 100% do valor da tarifa “instalação/remanejamento E1” do acesso em questão;

d) Caso o valor desta tarifa seja inferior a R\$ 300, a CAIXA irá aplicar desconto de R\$ 300 por ocorrência em fatura mensal posterior à ativação do serviço.

6.4 As multas serão descontadas do valor da nota fiscal/fatura, da garantia contratual, e, se não for suficiente, será cobrada da CONTRATADA administrativa ou judicialmente.

6.5 A penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CAIXA pelo prazo de até 2 (dois) anos poderá ser aplicada:

I) em casos de reincidências;

II) em casos de descumprimento de prazo contratual, descumprimento parcial ou total de obrigação contratual;

- 6.6 A penalidade de declaração e inidoneidade poderá ser proposta se a CONTRATADA descumprir ou cumprir parcialmente obrigação contratual, desde que desses fatos resultem prejuízos à CAIXA, e, ainda, sofrer condenação definitiva por prática de fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos, ou deixar de cumprir suas obrigações fiscais ou parafiscais;
- 6.7 As sanções previstas nos incisos I, III, IV e V poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II.
- 6.8 A aplicação das penalidades indicadas nesta cláusula será lançada no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores –SICAF.

7 Central de Atendimento

- 7.1 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.
- 7.2 Para efeito deste contrato o acionamento à central de atendimento da contratada se dará via integração de sistemas de trouble ticket.
- 7.3 A central de atendimento da CONTRATADA deverá possuir capacidade para 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.
- 7.4 O web service utilizará o padrão SOAP, padronizado pelo W3C (disponível em <http://www.w3.org/TR/soap/>).
- 7.5 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.
- 7.6 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.
- 7.7 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.
- 7.8 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.
- 7.9 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.

- 7.10 O canal e-mail protocolado poderá ser utilizado única e exclusivamente como canal de contingência em caso de interrupção da comunicação via web service.
- 7.11 A CONTRATADA terá um prazo de 60 (sessenta) dias corridos após a assinatura do contrato para adequar-se às exigências descritas no subitem 7.1.
- 7.12 Todos os chamados para execução de qualquer intervenção por parte da CONTRATADA serão acionados exclusivamente pela central de atendimento da CAIXA.
- 7.13 O não cumprimento dos requisitos aqui apresentados ou o descumprimento do prazo estabelecido no item 7.11 implicará na aplicação de multa, conforme alínea a, do inciso VII, item 6 – Das Sanções Administrativas.