

ANEXO I-A

FORMA DE EXECUÇÃO E SERVIÇOS AGREGADOS

1 ESPECIFICAÇÃO DO CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

1.1 Reunião Inicial

1.1.1 Compreende a reunião inicial (*Kickoff*), entre a CONTRATADA e a CAIXA para o planejamento das ações.

1.1.2 Esta reunião acontecerá nas dependências da CAIXA com a presença do gerente de projetos da CONTRATADA, designado para a prestação do serviço.

1.2 Da Entrega

1.2.1 Os circuitos contratados devem ser instalados, mediante solicitação formal da Caixa, conforme as unidades descritas no ANEXO I-C - Circuitos e composição de lotes.

1.2.2 A CONTRATADA deve entregar o circuito de dados na capacidade de 200 Mbps.

2 REGRAS DE EXECUÇÃO DO OBJETO

2.1 A CONTRATADA deverá, a partir da comunicação formal da CAIXA, completar a instalação e deixar operacionais os circuitos constantes do Anexo I-C - Circuitos e composição de lotes, devendo entregá-los formalmente à CAIXA, mediante comunicação escrita.

2.2 A CONTRATADA deve fornecer e instalar, por sua conta e responsabilidade, os meios de transmissão para receber e entregar os sinais através das interfaces, conforme especificado no ANEXO I - Termo de Referência, bem como quaisquer insumos necessários ao bom funcionamento da conexão aos equipamentos da CAIXA.

2.3 A CONTRATADA terá o prazo de 90 (noventa) dias corridos, contados da comunicação formal da CAIXA para efetuar a entrega e deixar operacionais os

circuitos constantes do Anexo I-C (Circuitos e Composição de Lotes), devendo entregá-los formalmente à CAIXA mediante comunicação escrita.

- 2.4** A CAIXA terá o prazo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento da comunicação de que trata o subitem anterior, para testar e homologar os circuitos, não acumulando os prazos.
- 2.5** No caso de não haver comunicação formal da CAIXA no prazo definido no item anterior, o mesmo, será considerado como homologado após o vencimento deste prazo, e o seu faturamento será iniciado a partir da data de comunicação de entrega.
- 2.6** Depois de homologados, os circuitos entrarão em operação, ensejando, a partir daí o respectivo faturamento.
- 2.7** Na hipótese de não homologação, a CAIXA informará à CONTRATADA as deficiências encontradas, abrindo-se o prazo de 10 (dez) dias, a partir dessa comunicação, para que sejam corrigidas efetuando-se novamente os testes com vistas à homologação.
- 2.8** As alterações de configuração e ampliação da rede, solicitadas pela CAIXA à CONTRATADA, serão atendidas nos seguintes prazos:
 - 2.8.1** Ativação de novos circuitos: até 30 (trinta) dias, a partir do recebimento pela CONTRATADA da comunicação formal da CAIXA;
 - 2.8.2** Ativação de circuitos temporários: até 15 (trinta) dias corridos, a partir do recebimento da comunicação formal da CAIXA.
 - 2.8.3** A CONTRATADA deverá informar à CAIXA a viabilidade de atendimento para ativação de novos circuitos ou alteração de velocidade em circuitos existentes em até 5 dias úteis após o recebimento da comunicação formal da CAIXA
- 2.9** Desativações: 1 (um) dia, a partir da comunicação formal da CAIXA, ou em data pré-agendada pela CAIXA.

- 2.9.1** Neste caso, mesmo que o circuito continue ativado, será retirado do faturamento no dia corrido imediatamente posterior ao prazo de máximo de desativação (um dia).
- 2.9.2** A CONTRATADA deverá efetuar o recolhimento de todos os equipamentos entregues em caráter de comodato, no local instalado ou em endereço definido pela CAIXA, conforme definido no item 2.3 – ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a desconstrução do circuito, a partir do qual a CAIXA não se responsabilizará pela guarda e estado dos equipamentos.
- 2.10** Não haverá nenhum tipo de carência ou pagamento de instalação, salvo na contratação de circuitos temporários.
- 2.11** Pelo não cumprimento dos prazos descritos nos itens acima a CONTRATADA estará sujeita as penalidades previstas no item 6.

3 REGRAS DE ATENDIMENTO

- 3.1** As solicitações de manutenção serão realizadas através de chamados técnicos abertos junto a CONTRATADA.
- 3.2** Todos os chamados para atendimento as solicitações da CAIXA serão abertos pelas áreas de operações e gestão de incidentes ou central de atendimento da CAIXA ou ainda pelas Centralizadoras de Suporte Regional - CIAUS.
- 3.3** 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 protocoladas entre a CAIXA e a CONTRATADA e entre CONTRATADA e a CAIXA, 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.
- 3.3.1** O webservice utilizará o padrão SOAP, padronizado pelo W3C (disponível em <http://www.w3.org/TR/soap/>).

- 3.4** Cabe à CONTRATADA a integração do sistema de atendimento com o da CAIXA, de modo que a abertura do chamado e seu respectivo fechamento sejam gerenciados pelo sistema de HELP DESK da CAIXA, sem ônus adicionais.
- 3.5** A CAIXA irá informar à CONTRATADA o formato do registro eletrônico a ser trocado entre os sistemas.
- 3.6** A CONTRATADA terá o prazo de até 90 dias, após a entrega da documentação de integração de sistemas, para finalizar a troca de comunicação entre as partes e disponibilizar em produção a troca de acionamentos.
- 3.7** Durante o período inicial de integração dos sistemas, para o período em questão, os descontos serão baseados nos dados da CAIXA mediante negociação com a CONTRATADA.
 - 3.7.1** Caso a CONTRATADA não cumpra o prazo de integração valerão os dados da CAIXA de forma sumária.
- 3.8** Até que ocorra a integração dos sistemas de atendimento e para os casos de contingências, deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA:
 - a)** Número telefônico de tarifação reversa (0800) para abertura de chamados relativos a manutenção dos circuitos.
 - b)** Caixa postal de correio eletrônico, acessível via internet, para receber as solicitações de novos circuitos, desativações e chamados para suporte e manutenção.
- 3.8.1** A CAIXA informará para a CONTRATADA a caixa postal eletrônica que será a remetente das solicitações.
- 3.9** A CONTRATADA deve monitorar e manter adequada a velocidade das portas físicas e de acesso à rede de modo a atender as exigências de disponibilidade e desempenho solicitadas pela CAIXA.

- 3.10** Quando for detectada qualquer anormalidade na comunicação entre os equipamentos da CAIXA diretamente conectados pelo circuito, configurará situação de falha no mesmo, sendo considerado como 1 (uma) interrupção.
- 3.11** O início da indisponibilidade será considerado conforme dados das ferramentas de gerenciamento da CAIXA ou pela abertura de chamado técnico junto a CONTRATADA.
- 3.12** Da mesma forma, o final da indisponibilidade será considerado conforme dados das ferramentas de gerenciamento da CAIXA ou pelo encerramento do chamado.
- 3.13** Ao receber um chamado para tratamento de incidente motivado por falha no funcionamento de um circuito e que não houver a presença de funcionário CAIXA no local onde o circuito estiver instalado, a CONTRATADA deverá, por exigência da CAIXA, realizar todos os testes remotos na tentativa reestabelecer o serviço, excluindo, portanto, a exigência de intervenção física no equipamento da CONTRATADA para início do atendimento remoto.
- 3.14** É facultado à CAIXA definir se usará os dados da ferramenta de gerenciamento ou dos horários de abertura e fechamento dos chamados para efeitos de cálculo das indisponibilidades.
- 3.15** No caso de ser necessário atendimento técnico presencial em alguma unidade a CONTRATADA deverá:
- 3.15.1** Enviar técnico devidamente identificado e informar à central de atendimentos da CAIXA para liberação do acesso, o técnico deverá portar todas as informações necessárias para o atendimento do chamado;
- 3.15.2** Solicitar que o técnico preencha o Relatório Técnico de Atendimento – RAT, que poderá ser solicitado pela CAIXA em meio digital ou físico.

4 NÍVEL DE SERVIÇO

4.1 Medição de serviços

4.1.1 Para cada interrupção de um circuito de dados ocorrida que for comprovadamente de responsabilidade da CONTRATADA, conforme apurado no item 3.11, será calculado um desconto referente ao tempo de interrupção desse circuito, cujo valor apurado será ressarcido à CAIXA na Nota Fiscal/Fatura dos serviços.

4.1.2 O valor do desconto será obtido a partir do seguinte cálculo:

$$VD = (VC / TTMM) \times n, \text{ sendo:}$$

VD = Valor do desconto;

VC = Valor mensal pago pelo circuito ativo;

TTMM= Tempo total de minutos por mês;

n = Quantidade de minutos em que o serviço ficou interrompido.

4.1.3 Os descontos por indisponibilidade não eximem a CONTRATADA das eventuais penalidades previstas na Minuta de Contrato, advindas do descumprimento dos níveis de serviço definidos neste Termo de Referência.

4.2 Manutenção Preventiva e Corretiva

4.2.1 Por motivos de ordem técnica ou de interesse geral, a CONTRATADA, mediante comunicado prévio e sem ônus para a CAIXA, poderá promover modificações nos meios de transmissão e equipamentos de multiplexação de sua propriedade que suportem o serviço oferecido, devendo obedecer aos itens abaixo

4.2.2 Caso haja previsão de interferência no desempenho do serviço, deverá haver o devido aceite da CAIXA, para o qual a CAIXA deverá ser comunicada, pela CONTRATADA, por escrito e com uma antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis.

4.2.2.1 Caso a CAIXA não seja comunicada no prazo estabelecido supra, o circuito será considerado como indisponível.

4.2.2.2 A CAIXA avaliará a solicitação da CONTRATADA em até 2 (dois) dias úteis.

- 4.2.3** As eventuais modificações efetuadas nos meios de transmissão e equipamentos de multiplexação deverão obrigatoriamente atender às especificações técnicas deste documento.
- 4.2.4** A manutenção dos equipamentos fornecidos na modalidade comodato, e qualquer um de seus componentes, quando apresentarem vício de qualidade (defeito) a contratada deverá realizar a substituição do componente defeituoso dentro do período estipulado para reparo por indisponibilidade.
- 4.2.4.1** Durante o período que o equipamento estiver aguardando a substituição ou reparo o circuito será considerado indisponível.
- 4.2.5** Todas as despesas relativas a eventuais deslocamentos de técnicos e de equipamentos que se fizerem necessárias para a correção de problemas técnicos e adequações/ajustes de configurações, correrão por conta da CONTRATADA e sob sua exclusiva responsabilidade.

4.3 Disponibilidade dos Circuitos

- 4.3.1** Os circuitos de comunicação deverão estar disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano.
- 4.3.2** A CONTRATADA deverá garantir disponibilidade mensal de, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) para cada um dos circuitos, fornecidos à CAIXA, calculada da seguinte forma:

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

TTMM: Tempo total de minutos por mês;

TTICM: Tempo Total de Interrupção do Circuito (em minutos) no Mês;

DMA (%): Disponibilidade Mensal Atingida.

4.3.2.1 Para efeitos 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 mês o qual a fatura se refere.

4.3.3 As indisponibilidades de cada circuito individual serão descontadas da fatura mensal, conforme abaixo:

$$\text{Desc} = 100 - \text{DMA}$$

Desc (%): Percentual de desconto de cada circuito individual;

DMA (%): Percentual de disponibilidade do circuito.

4.3.4 O prazo máximo de recuperação dos circuitos será de 24 (quatro) horas, todos os dias do mês, inclusive sábados, domingos e feriados.

4.3.4.1 Pela inobservância do(s) prazo(s) máximo(s) de recuperação, a CONTRATADA estará sujeita a desconto de 0,5% (meio por cento) do valor mensal do circuito, a cada hora que exceder o limite do SLA caso a ocorrência seja solucionada nas 24 (vinte e quatro) horas subsequentes ao início da indisponibilidade.

4.3.4.2 A partir das 24 (vinte e quatro) horas subsequentes após o início da indisponibilidade, até que a ocorrência seja solucionada, a CONTRATADA estará sujeita a desconto adicional, de 1% (um por cento) do valor mensal do circuito, a cada hora completada, que somada ao item anterior totalizará 1,5% (um e meio por cento), a cada hora completada.

4.3.5 Pela ocorrência de duas ou mais interrupções do mesmo circuito, no mesmo mês, a CONTRATADA sujeitar-se-á desconto de 1% (um por cento) do valor do circuito para cada interrupção.

4.3.6 Os descontos previstos, quando somados, limitar-se-ão, ao valor mensal do circuito.

4.3.7 Para chamados abertos durante sábados, domingos e feriados, ou para aqueles em que o tempo total de interrupção do circuito inclua período de sábados, domingos e feriados, será contabilizado tempo do dia não útil para fins de

desconto, salvo se houver solicitação da CAIXA para agendamento do atendimento e confirmação da necessidade de visita técnica ao local para solução definitiva.

- 4.3.7.1** Caberá à equipe técnica da Caixa a avaliação do chamado com interrupção em dia não útil para aplicação ou não do desconto.
- 4.3.8** No caso de interrupção programada por necessidade da CAIXA, a mesma não afetará o índice de disponibilidade da CONTRATADA.
- 4.3.9** Todos os chamados abertos só poderão ser encerrados mediante anuência da equipe técnica da CAIXA, sendo o aceite da CAIXA o encerramento formal do chamado.
- 4.3.10** Caberá à equipe técnica da CAIXA ratificar se a causa do chamado foi decorrente de problema na infraestrutura.
- 4.3.11** Deverão ser efetuados testes de verificação de qualidade de transmissão pela CONTRATADA, sempre que houver solicitação da CAIXA, sem quaisquer custos adicionais.

4.4 Níveis de qualidade dos circuitos

- 4.4.1** A CONTRATADA, na execução de seus serviços, deve garantir para todos os circuitos latência máxima de 80ms, validadas através de testes com pacotes ICMP de 1000 bytes.
 - 4.4.1.1** Esta latência será medida entre o ponto de acesso e seus gateways externos na Internet.
- 4.4.2** A perda de pacotes máxima aceitável para cada circuito é de 2%.
- 4.4.3** A identificação de valores de latência e/ou perda de pacotes acima do estipulado no item 4.4.1 e 4.4.2 em mais de 5% das amostras no dia configurará situação de falha no circuito, sendo considerada 1 (uma) interrupção.

5 DA FORMA DE PAGAMENTO

5.1 Forma de pagamento

- 5.1.1** As faturas deverão ser entregues na CEGTI: SEPN 512 Conjunto C lote 9/10 – Térreo, CEP: 70.760-500.
- 5.1.1.1** Em razão de eventuais alterações estruturais na CAIXA, poderá haver modificação no local de entrega das faturas, caso em que a contratada será notificada formalmente.
- 5.1.1.2** A CAIXA manterá o cadastro dos serviços previstos em contrato, fará o monitoramento da disponibilidade e recuperação e efetuará os cálculos de descontos e penalidades através de suas próprias aplicações de gestão de monitoramento, SLA (Service Level Agreement) e cadastro.
- 5.1.1.3** A fatura mensal apresentada pela CONTRATADA deverá ter seu valor compatível com o valor mensal consolidado dos serviços descontos e sanções, conforme cálculos efetuados pela CAIXA através de suas aplicações de gestão de SLA e cadastro.
- 5.1.1.4** A CAIXA pagará apenas o valor mensal calculado por suas aplicações de gestão de SLA e cadastro.
- 5.1.2** A qualquer momento, sendo identificada cobrança indevida, serão informados à CONTRATADA para que seja analisada a divergência e efetuado o reembolso à CAIXA.
- 5.1.3** O pagamento mensal será com base na quantidade de conexões ativas, podendo haver variação entre a quantidade de conexões efetivamente ativas e a quantidade de conexões estimadas para a formação de preços.
- 5.1.4** No primeiro e último mês de faturamento de um circuito seu pagamento será calculado conforme fórmula abaixo:

$$Valor\ do\ Pagamento = \frac{VMC}{30} \times N^{\circ}\ de\ dias\ de\ funcionamento\ no\ mês.$$

Onde: VMC = Valor Mensal do Circuito

5.1.5 Os circuitos solicitados como temporários, exclusivamente, terão a garantia do pagamento de taxa de instalação, calculada por um índice sobre o valor do circuito padrão.

5.1.5.1 O pagamento de taxa de instalação para circuitos temporários visa minimizar o impacto para a CONTRATADA na construção de infraestrutura para atendimento da demanda.

5.1.5.1.1 A taxa de instalação será limitada ao valor de (2) duas vezes a mensalidade do circuito contratado.

5.1.5.2 A remuneração pela utilização destes circuitos será por dia de utilização, com referência aos valores estabelecidos para o tipo e velocidade do circuito contratado, conforme formula abaixo:

$$\text{Remuneração Diária} = \frac{VMC}{30}$$

Onde: VMC = Valor mensal do Circuito

5.1.5.3 O período de faturamento será compreendido entre o primeiro e o último dia de cada mês.

5.1.5.4 A CAIXA, após a aceitação dos serviços, efetuará o pagamento à CONTRATADA, mensalmente, no 15º (décimo - quinto) dia útil do mês subsequente ao da efetiva execução dos serviços, mediante crédito em conta corrente mantida pela CONTRATADA, obrigatoriamente em agência da CAIXA, devendo a emissão da correspondente nota fiscal ser antecipada, com apresentação à CAIXA, impreterivelmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês subsequente ao da efetiva execução dos serviços, prorrogando-se o prazo de pagamento na mesma proporção de eventual atraso ocorrido na entrega da fatura.

6 DAS PENALIDADES

6.1 Penalidades

- 6.1.1** Pelo descumprimento dos prazos definidos no item 3.6 será aplicada multa no valor de 0,2% do valor da fatura mensal, por dia de descumprimento.
- 6.1.2** Para o descumprimento de quaisquer outras obrigações contratuais será aplicado multa no valor de 0,1% do valor da fatura mensal, por dia de descumprimento.
- 6.1.3** As multas não são excludentes entre si e são aplicáveis simultaneamente aos descontos por indisponibilidade, sem prejuízo, ainda, de outras cominações previstas.
- 6.1.4** As multas estão limitadas ao valor total de 10% do valor global contratado.