



# CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO

“ VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA ”

- ESTADO DE SÃO PAULO -

Rua Shitiro Maeji, nº 459 - CEP 11.900-000 - TEL (13) 3828-1100

CNPJ (MF) 01.598.123/0001-39

[www.registro.sp.leg.br](http://www.registro.sp.leg.br)

A CAPITAL DO CHÁ

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 09/2019.

### CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEFONIA FIXA FIRMADO ENTRE A CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO E TELEFÔNICA BRASIL SA.

Contrato que entre si celebram, de um lado como **CONTRATANTE** - a **CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO**, estabelecida à Rua Shitiro Maeji, nº 459, Centro, da Cidade de Registro, Estado de São Paulo - CEP: 11900-000 – Telefone: (13) 3828-1100, devidamente inscrita no MF com o CNPJ/MF sob nº 01.598.123/0001-39, neste ato, representada por seu **Presidente, o Senhor EVERTON DE OLIVEIRA ADORNO**, brasileiro, casado, portador da cédula de identidade RG nº 47.768.452-X – SSP/SP e do CPF/MF nº. 387.718.478-20, e de outro doravante denominado simplesmente **CONTRATADA** – Empresa **TELEFÔNICA BRASIL SA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº. 02.558.157/0001-62, estabelecida à Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº 1.376 – Cidade Monções, no Município de São Paulo/SP – CEP 04571-936, neste ato representada pelos **Senhores Procuradores, RONES ALVES MACHADO PORTELA**, engenheiro, portador do RG nº 13.885.009-4 SSP/SP e do CPF nº 031.743.458-63, e **ALEXANDRE BARRETO DA GAMA FREITAS**, portador do RG nº 05.975.287-3 SSP/SP e do CPF nº 806.279.787-20.

As partes acima qualificadas, após o **Processo Administrativo nº 121/2019, Dispensa de Licitação nº 105/2019, da Câmara Municipal de Registro**, celebram entre si, o presente **CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS**, com sujeição à Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações posteriores, mediante as cláusulas e condições seguintes:

#### **Cláusula Primeira – DO OBJETO**

Constitui objeto do presente objeto a contratação de empresa especializada em telefonia fixa via sistema VOIP, com o fornecimento de 01 (uma) central de PABX e 02 (dois) aparelhos telefônicos via IP, conforme PROPOSTA DA CONTRATADA que integra este CONTRATO, pelo período de 12 (doze) meses após a instalação da entrada e central de PABX, para a Câmara Municipal de Registro, em conformidade com o disposto no inciso II, do artigo 24 da Lei Federal nº 8.666/93.

#### **Cláusula Segunda – DO LOCAL E PRAZO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS**

Os serviços serão prestados nas dependências da Câmara Municipal de Registro, no ponto determinado de entrada telefônica e locação da central de PABX, conforme solicitação da Secretaria Administrativa deste órgão, num prazo máximo de 60 (sessenta) dias após a assinatura deste CONTRATO. E a prestação dos serviços de telefonia de 12 (doze) meses serão contados a partir do recebimento da Ordem de Início de Execução dos Serviços expedida pela Secretaria Administrativa, e posterior a finalização das instalações físicas por parte da CONTRATADA, prazo que pode ser prorrogado em conformidade com a Lei Federal nº 8.666/93 e demais atualizações, desde que conveniente à Administração.

#### **Cláusula Terceira – DO VALOR**

O valor global máximo da execução do serviço ora contratado é de R\$ 15.456,00 (quinze mil, quatrocentos e cinquenta e seis reais) e mensal de R\$ 1.288,00 (hum mil, duzentos e oitenta e oito reais), fixos e irrevogáveis. A **CONTRATADA** fica obrigada a aceitar o pagamento de valor total pelos serviços menor ou igual ao indicado nesta Cláusula Terceira, e constante do Processo



A CAPITAL DO CHÁ

# CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO

“ VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA ”

- ESTADO DE SÃO PAULO -

Rua Shitiro Maeji, nº 459 - CEP 11.900-000 - TEL (13) 3828-1100

CNPJ (MF) 01.598.123/0001-39

[www.registro.sp.leg.br](http://www.registro.sp.leg.br)

Administrativo nº 121/2019, Dispensa de Licitação nº 105/2019, aceito pela CONTRATADA, entendido este como preço justo e suficiente para a total entrega do objeto.

**Parágrafo Único** – O preço referido no *caput*, além da mão de obra, materiais e todos os equipamentos necessários à execução dos serviços, bem como todas as despesas com transportes, seguros, equipamentos de segurança, impostos e/ou taxas e com outras pertinentes correrão por conta da CONTRATADA, que responderá pela realização das mesmas independentemente da manifestação do preposto da CONTRATANTE, sendo condição obrigatória para a realização dos respectivos pagamentos.

## **Cláusula Quarta – PAGAMENTO**

O pagamento será efetuado todo dia 15 (quinze) do mês subsequente aos do serviço prestado, referente ao máximo de 01 (um) valor mensal do contrato, devendo a CONTRATADA apresentar a fatura com demonstrativo de despesas dos serviços prestados, devidamente autorizado pelo Fiscal de Contrato designado, e apresentar à Secretaria Administrativa da Câmara Municipal de Registro, 05 (cinco) dias úteis precedentes a data do pagamento.

## **Cláusula Quinta – DO RECURSO FINANCEIRO**

O recurso financeiro para atendimento ao objeto do presente exercício correrá por conta da previsão orçamentária: 01.01.00.01.031.0001.2003 – Manutenção da Câmara Municipal – Elemento 3.3.90.39 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica (ficha 14).

## **Cláusula Sexta – DA PRAÇA DE PAGAMENTO**

Os pagamentos serão efetuados na Secretaria Administrativa da Câmara Municipal de Registro.

## **Cláusula Sétima – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

São obrigações da CONTRATADA:

- a) entregar os produtos e serviços de acordo com as especificações da proposta;
- b) manter durante toda a execução do contrato, cadastro atualizado de todas as condições jurídicas e fiscais exigidas na contratação;
- c) apresentar, durante a execução do contrato, se solicitada, documentos que comprovem estarem cumprindo a legislação em vigor quanto às obrigações assumidas no presente contrato, em especial, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, tributários, fiscais e comerciais;
- d) assumir inteira responsabilidade pelas obrigações fiscais decorrentes da execução do presente contrato;
- e) prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Câmara Municipal de Registro;
- f) reparar ou corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, os serviços em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, desde que comprovado não haver culpa por parte da CONTRATANTE ou de seus funcionários e/ou colaboradores;
- g) responder, diretamente, por quaisquer perdas, danos ou prejuízos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua ação ou omissão, dolosa ou culposa, na execução deste Contrato, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;
- h) responsabilizar-se por todos e quaisquer ônus e encargos decorrentes da Legislação Fiscal (Federal, Estadual e Municipal) e da Legislação Social, Previdenciária, Trabalhista e Comercial, sendo certo que os empregados da CONTRATADA não terão vínculo empregatício com a CONTRATANTE;
- i) manter sigilo dos serviços contratados, de dados processados, inclusive documentação.



A CAPITAL DO CHÁ

# CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO

“ VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA ”

- ESTADO DE SÃO PAULO -

Rua Shitiro Maeji, nº 459 - CEP 11.900-000 - TEL (13) 3828-1100

CNPJ (MF) 01.598.123/0001-39

www.registro.sp.leg.br

## Cláusula Oitava – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

A **CONTRATANTE** obriga-se a pagar pontualmente as medições dos serviços executados pela **CONTRATADA**, desde que atendidas as condições deste Instrumento.

## Cláusula Nona – DA FISCALIZAÇÃO

A fiscalização da execução dos trabalhos da **CONTRATADA** será exercida pela **CONTRATANTE**, através de agente por ela designado, o qual poderá, junto ao Representante da **CONTRATADA**, solicitar a correção de eventuais irregularidades que forem verificadas, as quais se não forem sanadas serão objeto de comunicação oficial à **CONTRATADA**, para aplicação das penalidades previstas neste Contrato.

## Cláusula Décima – DAS PENALIDADES

A **CONTRATADA** estará sujeita, a critério da **CONTRATANTE**, as penalidades administrativas consignadas nos artigos 86, 87 e 88, da Lei nº 8.666/93 e demais normas do Direito Público.

## Cláusula Décima Primeira – DA RESCISÃO DO CONTRATO

O presente contrato poderá ser rescindido, unilateralmente, pela **CONTRATANTE**, independentemente de aviso ou notificação judicial ou extrajudicial, nas seguintes hipóteses:

I – Por descumprimento ou cumprimento irregular de quaisquer das cláusulas ou dispositivo do presente contrato pela **CONTRATADA**;

II – Pela decretação de falência, pedido de concordata, insolvência, liquidação judicial ou extrajudicial ou suspensão pelas autoridades competentes das atividades da **CONTRATADA**.

III – Pela dissolução da empresa contratada;

IV – Nos demais casos previstos no artigo 78 da Lei Federal nº 8.666/93 e suas atualizações.

## Cláusula Décima Segunda – DO FORO

As partes elegem o Foro da Comarca de Registro, para dirimir quaisquer questões relativas ao presente contrato, o qual terá preferência sobre qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E assim, perfeitamente justos e contratados, firmam o presente instrumento em 03 (três) vias de igual teor de forma, depois de lido e devidamente conferido, de acordo com a Lei.

Registro, de setembro de 2019.

\_\_\_\_\_  
EVERTON DE OLIVEIRA ADORNO

Presidente

Câmara Municipal de Registro

\_\_\_\_\_  
RONES ALVES MACHADO PORTELA

Procurador

Telefônica Brasil SA

\_\_\_\_\_  
ALEXANDRE BARRETO DA GAMA FREITAS

Procurador

Telefônica Brasil SA

## Testemunhas:

\_\_\_\_\_  
Nome:

RG nº

\_\_\_\_\_  
Nome:

RG nº



A CAPITAL DO CHÁ

# CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO

“ VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA ”

- ESTADO DE SÃO PAULO -

Rua Shitiro Maeji, n° 459 - CEP 11.900-000 - TEL (13) 3828-1100

CNPJ (MF) 01.598.123/0001-39

[www.registro.sp.leg.br](http://www.registro.sp.leg.br)

**Visto e aprovado controlador interno:**

**Visto e aprovado Assessoria Jurídica:**

---

CARLOS EDUARDO P. S. de ANDRADE

CRC/SP 310.099/O-9

---

HANS GETHMANN NETTO

OAB/SP 213.418





A CAPITAL DO CHÁ

# CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO

“ VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA ”

- ESTADO DE SÃO PAULO -

Rua Shitiro Maeji, nº 459 - CEP 11.900-000 - TEL (13) 3828-1100

CNPJ (MF) 01.598.123/0001-39

www.registro.sp.leg.br

Contrato nº 09/2019 – ANEXO

vivo

TELEFÔNICA BRASIL S.A.



## PROPOSTA COMERCIAL

### I - Produto VIVOSIP

**TELEFÔNICA BRASIL S.A.** - CNPJ nº 02.558.157/0001-62 Inscrição Estadual nº 108.383.949.112  
Inscrição Municipal nº 2.871.449 -0 Av. Eng.º Luiz Carlos Berrini, 1376 – Cidade Monções – São Paulo / SP CEP 04571-000 Telefone: (13) 3229 6566 E-mail: guilherme.mesquita@telefonica.com

O Serviço de VOZ avançada da VIVO consiste em canais de voz conectados ao seu PABX permitindo maior disponibilidade de linhas, uma melhoria na relação custo benefício do sistema de telecomunicações e um aumento na capacidade de tráfego telefônico. Você ainda conta com a facilidade DDR (Discagem Direta Ramal) que possibilita que cada ramal seja configurado como uma linha direta, permitindo que seus clientes e fornecedores acessem de forma rápida e simultânea as áreas de sua empresa, sem a necessidade de passar por uma telefonista e aguardar a transferência da ligação. Este Serviço é compatível com as sinalizações R2, RDSI e SIP.

No intuito de atender à necessidade explicitada pela; Câmara Municipal de Registro CNPJ **45685872000179**, situado na R. Shitiro Maeji, 459 - Centro, Registro - SP, 11900-000 referenciando os SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA, para instalação do produto **VIVOSIP** com o **Plano ILIMITADO TOTAL**, segue abaixo condições comerciais do plano de valor fixo que consiste em ligações Ilimitadas LDN Fixo-Fixo e Fixo-Móvel com abrangência nacional para análise e futura contratação.

Chamadas Ilimitadas para qualquer fixo ou móvel nacional (usando o CSP 15).

A instalação e teste do serviço VIVO SIP serão executadas em até 60 dias corridos a partir da data de entrega e internalização do Contrato na Vivo, exceto quando a tecnologia utilizada para prestação dos serviços for diferente de Par Metálico ou GPON, onde para este caso o prazo de instalação e teste do serviço poderá ser estendido até 120 dias.

O reflexo total das condições comerciais contratadas em fatura ocorrerá em até 70 (setenta) dias corridos após a instalação do produto em função do Ciclo de Faturamento.

Resumo Cenário Proposto			
<b>Valor Global Total</b>	<b>R\$ 15.456,00</b> (quinze mil duzentos e quarenta reais)	<b>Prazo Contrato</b>	<b>12 meses</b>

Cenário Proposto- Tipos de Chamadas					
Descrição	Cadência	Quantidade	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Total (12meses)
Local Fixo-Fixo	30+3	-	R\$ 0,0	R\$ 0,0	R\$ 0,0
VC1 Fixo-Móvel	30+3	-	R\$ 0,0	R\$ 0,0	R\$ 0,0
Intra Fixo-Fixo (LD)	30+3	-	R\$ 0,0	R\$ 0,0	R\$ 0,0
Inter Fixo-Fixo (LD)	30+3	-	R\$ 0,0	R\$ 0,0	R\$ 0,0



A CAPITAL DO CHÁ

# CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO

“ VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA ”

- ESTADO DE SÃO PAULO -

Rua Shitiro Maeji, nº 459 - CEP 11.900-000 - TEL (13) 3828-1100

CNPJ (MF) 01.598.123/0001-39

www.registro.sp.leg.br

Contrato nº 09/2019 – ANEXO

vivo

## TELEFÔNICA BRASIL S.A.



VC2 Fixo-Móvel (LD)	30+3	-	R\$ 0,0	R\$ 0,0	R\$ 0,0
VC3 Fixo-Móvel (LD)	30+3	-	R\$ 0,0	R\$ 0,0	R\$ 0,0
Taxa de Instalação	-	01	R\$ 0,0	R\$ 0,0	R\$ 0,0
Tronco	-	01	R\$ 0,0	R\$ 0,0	R\$ 0,0
Ramais Analógico	-	40	R\$ 0,0	R\$ 0,0	R\$ 0,0
Ramais Digitais	-	20	R\$ 0,0	R\$ 0,0	R\$ 0,0
Serviço- PLANO ILIMITADO TOTAL	-	01	R\$ 799,00	R\$ 799,00	R\$ 9.588,00
<b>TOTAL Ligações</b>					R\$ 9.588,00
<b>Valor TOTAL Ssem Alocação de PPABX</b>					
<b>Descrição</b>			<b>Valor Mensal</b>		<b>Valor Total (12meses)</b>
Total Ligações Local e LDN			R\$ 799,00		R\$ 9.588,00
<b>TOTAL Local e LDN</b>					<b>R\$ 9.588,00</b>

- Esta proposta não contempla o serviço de LDI e está vetado a utilização do mesmo.

### Glossário:

Cadência é o método utilizado pelas operadoras de telefonia para cobrar o minuto de uma ligação.

Tarifação das ligações	Ligações locais		Ligações locais e de longa distância nacional		Ligações de longa distância nacional (DDD)	
	para telefones fixos		para celulares		para telefones fixos	
	Tarifação mínima	Unidade de tarifação	Tarifação mínima	Unidade de tarifação	Tarifação mínima	Unidade de tarifação
VIVO SIP Plano Ilimitado Total	30 segundos	6 segundos	30 segundos	6 segundos	30 segundos	6 segundos





# CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO

“ VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA ”

- ESTADO DE SÃO PAULO -

Rua Shitiro Maeji, nº 459 - CEP 11.900-000 - TEL (13) 3828-1100

CNPJ (MF) 01.598.123/0001-39

www.registro.sp.leg.br

Contrato nº 09/2019 – ANEXO

vivo

TELEFÔNICA BRASIL S.A.



## II – Alocação Equipamento

TELEFÔNICA BRASIL S.A. - CNPJ nº 02.558.157/0135-74 com sede na Av. Dr. Marcos Penteado de Ulhoa Rodrigues, s/nº - Lote 06 e 07 B, PARTE - Santana do Parnaíba/SP

No intuito de atender à necessidade explicitada pela ; **Câmara Municipal de Registro CNPJ 01598123000139**, situado na R Shitiro Maeji, 459 | Registro - SP, referenciando os SERVIÇO DE TELEFONIA FIXA, para Alocação de equipamento de PABX - Central Privada de Comutação Telefônica (CPCTP) para comutação de canais de voz ou dados, para uso privado e com acesso ao Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC, Serviço Móvel Pessoal – SMP ou quaisquer outros serviços de interesse coletivo por meio de troncos analógicos ou digitais

Equipamento			
Proprietário Equipamento:	VIVO	Modelo:	Impacta 68i
Marca PABX:	Intelbrass	Atendimento:	7x24
Qtde Troncos:	1	Qtde Ramais Analógico:	30
Qtde Ramais Digitais:	20		

Serviço de Manutenção			
Mod. Manutenção:	COMODATO	Atendimento:	7x24
Valores Totais			
Outros Serviços	Qtde	Valores Sem Tributos	Valores Com Tributos
Locação de Equipamento	01	0	453,00
Aparelho IP	02	0	36,00
<b>Total:</b>		0	R\$ 5.868,00

Validade dos valores descritos acima: As condições apresentadas são válidas por **15 dias** corridos a contar da data de emissão da proposta.

Faz Parte desta Proposta Comercial o **ANEXO A- Proposta Técnica**, o qual tem como objetivo descrever os requisitos e atributos técnicos, levantamento da volumetria, Prestação de Serviço VIVO e Itens para faturamento.

**Dados Bancários:**



A CAPITAL DO CHÁ

# CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO

“ VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA ”

- ESTADO DE SÃO PAULO -

Rua Shitiro Maeji, n° 459 - CEP 11.900-000 - TEL (13) 3828-1100

CNPJ (MF) 01.598.123/0001-39

www.registro.sp.leg.br

Contrato n° 09/2019 – ANEXO

vivo

TELEFÔNICA BRASIL S.A.



Banco do Brasil: 001 Agência: 3070-8 Conta Corrente: 12.698 – 5

**Dados dos procuradores que assinarão contrato de prestação de serviços:**

**NOME:** Ronés Alves Machado Portela

**CARGO:** Engenheiro

**CÉDULA DE IDENTIDADE R.G.:** 13.885.009-4

**C.P.F./M.F.:** 031.743.458-63

**DATA DE NASC:**

**ENDEREÇO1:** Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376

**E-mail Institucional:** relacionamentoempresas.br@telefonica.com

**E-mail Pessoal:** rportela@telefonica.com

**NOME:** ALEXANDRE BARRETO DA GAMA FREITAS

**CARGO:** Administrador

**CÉDULA DE IDENTIDADE R.G.:** 059.75.287-3

**C.P.F./M.F.:** 806.279.787-20 **DATA DE NASC:**

**ENDEREÇO1:** Avenida Engenheiro Luiz Carlos Berrini, 1376 Cidade Monções, São Paulo - SP, 04571-93

**E-mail Institucional:** relacionamentoempresas.br@telefonica.com

**E-mail Pessoal:** alexandre.bfreitas@telefonica.com

**Registro, 30 de agosto de 2019**

**Guilherme Cardoso Mesquita**

Gerente de Negócios |

Gerência

Comercial Governo | PA#DC03

Divisão Comercial Governo SP | Telefônica Brasil

Av. Washington Luiz, 223, 6º Andar

11050-201 | Santos – SP Tel + 55 13 3229-6566 | Cel + 55 13 99612-5348

[guilherme.mesquita@telefonica.com](mailto:guilherme.mesquita@telefonica.com)

[www.telefonica.com.br](http://www.telefonica.com.br) | [www.vivo.com.br](http://www.vivo.com.br)

02 558 157/0001-62  
TELEFÔNICA BRASIL S/A  
Av Engº Luiz Carlos Berrini 1376  
Cidade Monções-CEP 04571-936  
São Paulo/SP



## Anexo A - PROPOSTA TÉCNICA





# CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO

“ VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA ”

- ESTADO DE SÃO PAULO -

Rua Shitiro Maeji, n° 459 - CEP 11.900-000 - TEL (13) 3828-1100

CNPJ (MF) 01.598.123/0001-39

www.registro.sp.leg.br

Contrato n° 09/2019 – ANEXO

vivo

TELEFÔNICA BRASIL S.A.



## 1. Produto VIVOSIP

### 1.1. Objetivo:

Descrever os requisitos e atributos técnicos, levantamento da volumetria e dos itens de faturamento junto ao cliente necessários para instalação correta e adequada do VIVOSIP.

Descrever a Prestação de Serviço realizada pela VIVO.

### 1.2. Endereço de Instalação do VIVOSIP

Endereço de Instalação			
Endereço de Ativação	Endereço:	R. Shitiro Maeji, 459 - Centro	
	Cidade:	Registro	Bairro: Centro
	UF	SP	CEP

### 1.3. Requisito e Atributos Técnico

Atributos Técnicos do Produto			
Evento:	Habilitação	Sinalização:	SIP
Call Center:	N/A		
Portabilidade:	N/A	Fidelização CSP15:	sim
Doadora:	N/A	Intra Grupo:	sim

Equip mento			
Proprietário Equipamento:	VIVO	Modelo:	Impacta 68i
Marca PABX:	INTELBRAS	Atendimento:	7x24
Conversor R2/RDSI:	Sim/Não	Roteador	VIVO

### 1.4. Volumetria



A CAPITAL DO CHÁ

# CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO

“ VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA ”

- ESTADO DE SÃO PAULO -

Rua Shitiro Maeji, nº 459 - CEP 11.900-000 - TEL (13) 3828-1100

CNPJ (MF) 01.598.123/0001-39

www.registro.sp.leg.br

Contrato nº 09/2019 – ANEXO

vivo

TELEFÔNICA BRASIL S.A.



Tronco CHAVE	Qtde de Ramais	Caiais	
		De	Para
<u>Novo</u>	<u>60</u>	<u>n/a</u>	<u>n/a</u>

Lista de CNPJs que fazem parte do Grupo

CNPJ	Razão Social
01598123000139	Câmara Municipal de Registro

## 1.5. Descrição Prestação de Serviço VIVO

### 1.5.1. GARANTIA DE NÍVEL DE SERVIÇO - SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

#### Autorização de acesso às dependências do CLIENTE:

Para execução de trabalhos de manutenção e reparo, a VIVO acionará o contato técnico do Cliente.

#### Abertura de Chamados Técnicos:

A abertura de chamados técnicos será através do telefone de call center corporativo da VIVO 0800015 15 51 em operação 24 (vinte e quatro) horas por dia e nos 7 (sete) dias da semana para atendimentos de falhas e reclamações sobre os serviços.

O tempo máximo de reparo para cada serviço será definido conforme a natureza do problema e detalhado abaixo. Para tanto, será considerada a taxa de erro abaixo do nível mínimo de qualidade do serviço.

A VIVO deverá informar ao Cliente, através de contato telefônico, a resolução das anormalidades.

As metas de tempo máximo de reparo serão definidas conforma o tipo de falha:

Crítico	04 horas
Majoritário	08 horas
Minoritário	32 horas

As falhas são classificadas conforme definições abaixo:

**Crítica:** Caracterizada pela perda de serviço do cliente.

**Majoritária:** Não causa a perda imediata de serviço do cliente, porém degrada a qualidade do serviço ofertado



# CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO

“ VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA ”

- ESTADO DE SÃO PAULO -

Rua Shitiro Maeji, nº 459 - CEP 11.900-000 - TEL (13) 3828-1100

CNPJ (MF) 01.598.123/0001-39

www.registro.sp.leg.br

Contrato nº 09/2019 – ANEXO

vivo

## TELEFÔNICA BRASIL S.A.



**Minoritária:** São condições menores que não afetam o serviço e não tem impacto na qualidade de serviço ofertado.

Quando o problema estiver localizado em outra Operadora do sistema STFC, deve-se adicionar ao tempo de reparo o tempo de solução desta outra Operadora que conforme regimento da Anatel é de até 120 horas;

Em caso de defeito, interrupção ou queda na qualidade do serviço, o Cliente contatará o call center corporativo da VIVO para registro do defeito e abertura de chamado técnico de modo que o reparo seja realizado no menor prazo possível, sendo certo que o cálculo de disponibilidade deverá considerar este momento como inicial.

### 1.5.2. Disponibilidade do Serviço

Mínima do acesso para cada conexão local é de **99,7%** (noventa e nove vírgula sete por cento) para circuitos redundantes e;

**99,4%** (noventa e nove vírgula quatro por cento) para circuitos sem redundância; com avaliações mensais, excluindo-se as interrupções provocadas por manutenção préprogramada; falha provocada pelo equipamento do Cliente; falta de energia nos equipamentos da VIVO; interrupções provocadas por motivos de força maior; interrupções provocadas por distúrbios públicos ou atos de vandalismo.

### 1.5.3. Responsabilidades Técnicas

VIVO	CLIENTE
Manutenção Programada c/ comunicação ao cliente 2 dias úteis de antecedência; janela entre 4h e 7h	Rede interna – Considera-se toda a infra pertencente ao cliente toda infra após o distribuidor geral do edifício(DG) ou primeira caixa de passagem interna ao prédio
Disponibilização dos Equipamentos de sua propriedade	Disponibilização de equipamentos caso não seja de propriedade da VIVO e necessário para a instalação do serviço (PABX)
Instalação e testes dos equipamentos disponibilizados pela VIVO	Manutenção e suporte de equipamento não VIVO
Cadastramento de Endereço IP fornecido ao cliente	Se PABX cliente obrigatório a configuração do mesmo na categoria de assinante comum (CAT1) e também informar a VIVO aso o mesmo seja trocado

### 1.5.4. Característica de Acesso

O acesso será realizado através de protocolos de acesso normatizados aplicáveis à configuração do serviço, implementando na banda VIVO características intrínsecas de controle de tráfego, velocidade, limite e desempenho.





A CAPITAL DO CHÁ

# CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO

“ VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA ”

- ESTADO DE SÃO PAULO -

Rua Shitiro Maeji, n° 459 - CEP 11.900-000 - TEL (13) 3828-1100

CNPJ (MF) 01.598.123/0001-39

www.registro.sp.leg.br

Contrato n° 09/2019 – ANEXO

vivo

## TELEFÔNICA BRASIL S.A.



### 1.5.5. SINALIZAÇÃO DE VOZ

A sinalização utilizadas na interligação das centrais de comutação deve ser SIP (Session Initiation Protocol). No caso de identificação por ramal, o PABX do Cliente deverá enviar número válido dentro do range contratado. Caso seja enviada numeração diferente da VIVO a chamada não se completará. Quando a Sinalização não for “SIP” deverá ser através do SIP c/ CONVERSOR R2/RDSI.

### 1.5.6. ENVIO DE DÍGITOS

Sinalização SIP: O PABX do Cliente deverá enviar 10 dígitos. Ex.: 41 3025-MCDU

### 1.5.7. CALL CENTER

Clientes com a característica de call center que utilizam ou venham a utilizar discador ou outra forma de realizar chamadas com perfil de rajadas devem comunicar para a VIVO qualquer alteração no perfil de utilização do serviço VIVO SIP.

Qtde Canais	CAPS	Taxa de completamento	TMR
Até 30	>1 e <=3	<30%	<25 seg
31 a 60	>2 e <=6		
61 a 90	>3 e <=9		
91 a 120	>4 e <=12		
120 a 150	>5 e <=15		
151 a 180	>6 e <=18		
181 a 210	>7 e <=21		
211 a 240	>8 e <=24		
241 a 270	>9 e <=27		
> 300	>11 e <=30		

CAPS (Call Attempts per Second): é o número de chamadas realizadas no mesmo segundo.

Taxa de completamento: é o percentual de chamadas que são atendidas dividido pelo número total de chamadas realizadas.

TMR (Tempo Médio de Retenção): é o tempo em que o telefone do cliente de destino toca mais o tempo em que ocorre a conversação.



# CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO

“ VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA ”

- ESTADO DE SÃO PAULO -

Rua Shitiro Maeji, nº 459 - CEP 11.900-000 - TEL (13) 3828-1100

CNPJ (MF) 01.598.123/0001-39

www.registro.sp.leg.br

Contrato nº 09/2019 – ANEXO

vivo

TELEFÔNICA BRASIL S.A.



## 1.1. Itens para Faturamento

Dados de Cobrança do Cliente				
Endereço de Cobrança	Endereço:	R. Shitiro Maeji, 459 - Centro		
	Cidade:	Registro	UF:	SP
	CEP:	11900-000	Vencimento da Fatura	16

Abaixo demonstramos um exemplo de uma fatura do produto Ilimitado TOTAL VIVOSIP

Telefônica Brasil S/A  
Av. Engenheiro Luiz Carlos Berthel, 1378, Ed. Eco Berthel - Cidade Monções  
CEP: 04571-900 - São Paulo - SP  
CNPJ: 02.558.157/0001-62 Insc. Est: 10833949112  
http://www.vivo.com.br

Código do cliente  
Número do contrato  
Data de emissão  
**Data de vencimento**  
**Valor a pagar**  
Número da fatura  
Estado de instalação  
Tipo de cliente  
CNPJ / CPF  
Mês de referência

CTC SANTO AMARO SIMPL4

Nome Cliente  
Endereço Cliente

Vencimento  
03/06/2019

72 13148850 59905 00000001278 1 0 140519

Seu Demonstrativo de Despesas página: 1/4

RESUMO	VALOR (R\$)	Total de minutos utilizados no mês
PRESTADORA TELEFONICA (103 15)		
Serviços	1.099,00	Tipo de ligação em min:seg
Ligações Internacionais de Longa Distância	1,52	Prestadora Telefonica
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>1.100,52</b>	Linha Telefônica
<b>TOTAL GERAL A PAGAR</b> <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">LDI</span>	<b>1.100,52</b>	Ligações Internacionais 8:18
<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Pacote Serviço = Ilimitado TOTAL</span>		



A CAPITAL DO CHÁ

# CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO

“ VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA ”

- ESTADO DE SÃO PAULO -

Rua Shitiro Maeji, nº 459 - CEP 11.900-000 - TEL (13) 3828-1100

CNPJ (MF) 01.598.123/0001-39

www.registro.sp.leg.br

Contrato nº 09/2019 – ANEXO

vivo

## TELEFÔNICA BRASIL S.A.



Nome Cliente

11-3333-4455

Endereço

Prestadora Telefonica

Ligções Internacionais

Data	Hora	Duração	Destino	Número	Tipo	Horário	Alíquota	PIS/COFINS	Valor (R\$)	
2	15/03/2019	11:07:14	00:01:18	ARGENTINA	542901420126	DDI	Normal	25%	3,65%	0,28
3	15/03/2019	11:24:45	00:01:00	ARGENTINA	542901420126	DDI	Normal	25%	3,65%	0,22
4	15/03/2019	11:29:54	00:01:00	ESTADOS UNIDOS	18694881858	DDI	Normal	25%	3,65%	0,17
5	15/03/2019	11:34:38	00:01:00	ESTADOS UNIDOS	18694881858	DDI	Normal	25%	3,65%	0,17
6	15/03/2019	11:30:34	00:01:00	ESTADOS UNIDOS	18694881858	DDI	Normal	25%	3,65%	0,17
7	15/03/2019	11:39:14	00:01:00	ESTADOS UNIDOS	18694881858	DDI	Normal	25%	3,65%	0,17
8	15/03/2019	12:08:50	00:01:00	ESTADOS UNIDOS	18694881858	DDI	Normal	25%	3,65%	0,17
9	15/03/2019	12:09:36	00:01:00	ESTADOS UNIDOS	18694881858	DDI	Normal	25%	3,65%	0,17
<b>SUBTOTAL</b>									<b>1,52</b>	
<b>TOTAL</b>									<b>1,52</b>	
<b>TOTAL DA NOTA FISCAL DA TELEFONICA</b>									<b>1.100,52</b>	

### Reservado ao Fisco

ICMS	Base de cálculo: 1.100,52	Alíquota: 25%	Valor do ICMS: 275,13
PIS/COFINS	Base de cálculo: 825,39	Alíquota: 3,65%	Valor do PIS/COFINS: 30,12
A TELEFONICA contribui c/ 1% do valor de serviços de Telecom ao RUST e 0,5% ao FUNTEL sem repasse ao consumidor.			
<b>TOTAL GERAL A PAGAR</b>			<b>1.100,52</b>

### ABA da Fatura onde demonstra a utilização de Alocação de PABX

#### DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS

Prestadora Telefonica

Telefonica Brasil S.A. | Cnpj: 02.556.157/0135-74

Outros Serviços

1 Locação de Equipamento

Outros Serviços

SUBTOTAL

TOTAL DA NOTA FISCAL DA TELEFONICA

Data / Período	Alíquota	PIS/COFINS	Valor (R\$)
09/04/2019 a 26/04/2019		9,25%	487,74
<b>TOTAL DA NOTA FISCAL DA TELEFONICA</b>			<b>487,74</b>
<b>ICMS</b>	Base de cálculo: 0,00	Alíquota: 0%	Valor do ICMS: 0,00
<b>PIS/COFINS</b>	Base de cálculo: 487,74	Alíquota: 9,25%	Valor do PIS/COFINS: 45,11

Página 8 de 9

Página 9 de 9