



MEMÓRIA TÉCNICA

Projeto de Aprimoramento dos Sistemas de Comunicação do Governo do Estado do ES Contrato de Prestação de serviços de telefonia longa distância

DATA: 29/04/2011

Nota Técnica Nº 001/2011

Projeto		
Aprimoramento dos Sistemas de Comunicação do Governo do Estado do ES – Contrato de LD		
Objetivo Definição dos procedimentos para a execução do contrato de prestação de serviços de telefonia longa distância	Data	Órgão
Nº do Contrato: 008/2011	29.04.2011	SEGER/SUBAD/GELOG
Participantes da reunião que definiu os procedimentos		
Nome	Depto	E-mail
José Hermínio Ribeiro	SEGER	herminio.ribeiro@seger.es.gov.br
Alessandra Baptista Lyrio	SEGER	alessandra.lyrio@seger.es.gov.br
Giovani Simonassi Nunes	SEGER	giovani.nunes@seger.es.gov.br
Agenor Soares Dutra	EMBRATEL	agenor@embratel.com.br
Célio Pedrini Pereira Filho	EMBRATEL	celiop@embratel.com.br

Assuntos Discutidos

1. Qual será o ciclo de faturamento do novo contrato de prestação de serviços de longa distância (interurbanos) celebrado com a empresa EMBRATEL?
R: **do dia 03 (três) do mês anterior ao dia 02 (dois) do mês em curso.**
2. Qual a data de vencimento das faturas?
R: **o dia 20 (vinte) de cada mês. Essa data será padrão para todos os Órgãos e Entidades do Governo adesos ao contrato.**
3. O faturamento de LD originado de telefones fixos será discriminado na mesma fatura das ligações originadas de telefones móveis, ou separadas?
R: **Separadas, ou seja, serão emitidas duas faturas, seguindo-se o mesmo ciclo de faturamento e data de vencimento informado nos itens 01 e 02.**
4. Será disponibilizada alguma ferramenta de gestão? Em caso positivo, como será o acesso pelos Órgãos?
R: **Sim. O acesso será via o site da empresa no endereço: www.embratel.com.br/embratelonline, cada órgão fará o seu cadastro a partir das orientações da empresa. Para tal, somente poderão ser cadastrados os fiscais que possuem e-mail corporativo.**
5. Haverá faturas eletrônicas?
R: **Sim. Serão disponibilizadas a partir do dia 10 (dez) de cada mês no site da empresa: www.embratel.com.br/embratelonline.**
6. As faturas terão algum código por Órgão/Entidade (código do cliente) a exemplo dos números dos contratos customizados?
R: **Sim. Os códigos do cliente serão definidos na forma de grupos e subgrupos, cuja definição e cadastro serão de responsabilidade da empresa contratada que informará posteriormente todos os códigos definidos.**



MEMÓRIA TÉCNICA

Projeto de Aprimoramento dos Sistemas de Comunicação do Governo do Estado do ES Contrato de Prestação de serviços de telefonia longa distância

DATA: 29/04/2011

7. O formato do CD contendo detalhamento do faturamento deverá ser no formato FEBRABAN, assim quando e como será disponibilizado?
R: **Será disponibilizado junto com as faturas individualmente enviadas a cada Órgão/Entidade, sendo que o da SEGER – CD Máster será entregue na GELOG.**
8. Quem será o consultor disponibilizado pela Embratel para atender aos Órgãos e Entidades adesos ao contrato? Qual os seus contatos?
R: **Sr. Agenor Soares Dutra, Gerente de Contas Governo, contatos: 27 2121-4406, 27 9312-1354, e-mail: agenor@embratel.com.br.**
9. Haverá algum Call Center?
R: **Sim. Telefônico: 0800-721 10 21 ou 0800-721 10 21 – Site: www.embratel.com.br “Fale Conosco”, para ambos os acessos serão gerados nº de protocolo para acompanhamento.**
10. O prazo para pagamento das faturas, cláusula 4ª – 5 dias, não seria insuficiente? Haveria a possibilidade de aumento desse prazo?
R: **Esse prazo foi definido no edital de licitação. Mais nada impede que a empresa reveja esse prazo, caso seja efetivamente comprovado que 5 (cinco) dias são insuficientes para a adoção de todas as providências para pagamento das faturas. O Órgão/ Entidade que não receber as faturas e/ ou não conseguir adotar as providências cabíveis para pagamento dentro desse prazo, deverá imediatamente e antes do vencimento, abrir chamado no Call Center solicitando prorrogação da data de vencimento das mesmas. Caso ocorra número considerável de recorrências de alteração de data de vencimento pelo motivo exposto, após o período de 3 (três) meses a Embratel em conjunto com a SEGER estarão analisando possibilidade de aumento desse prazo – aditivo contratual.**
11. Os pedidos de correção/contestação de faturas por motivo de cobranças indevidas, dentre outros, deverão ser encaminhados a quem na Embratel? Como deverá ser o pedido? Será gerado algum protocolo?
R: **Ao Call Center. Quando da solicitação de correção/contestação de faturas o fiscal deverá detalhar a ocorrência para facilitar o atendimento. Sim.**
12. A partir dos pedidos de retificação de faturas, conseqüentemente haverá prorrogação/alteração na data de vencimento, Qual será o prazo de correção e o de pagamento?
R: **Após a correção e recebimento da 2ª via da fatura corrigida o Órgão terá 5 (cinco) dias úteis para pagamento da mesma que será disponibilizada pela Empresa ao fiscal/ solicitante da correção via e-mail.**
13. Para os casos de interrupção de serviço como proceder?
R: **Para os Órgãos que possuem central de pabx instalada a ação inicial será abrir chamado na SIEMENS para verificação. Caso seja constatado que o problema não é na central do equipamento, deverá ser aberto chamado no Call Center da Embratel, detalhando a ocorrência, nº do acesso (telefone) e localidade. Para os órgãos que não possuem PABX instalado deverá ser aberto chamado direto na contratada (Embratel).**