



**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL N° 001/SMT/2019**

CONCESSÃO ONEROSA PARA EXPLORAÇÃO, POR PARTICULARES, DO SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO EM VIAS E LOGRADOUROS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO.

**ANEXO III – CADERNO DE ENCARGOS DA CONCESSIONÁRIA**

## ÍNDICE

<b>Capítulo I - Diretrizes .....</b>	<b>4</b>
1. Diretrizes gerais.....	4
<b>Capítulo II – Especificações do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO .....</b>	<b>5</b>
2. SISTEMA OPERACIONAL .....	5
3. VAGAS.....	5
4. Centro de Controle Operacional (CCO) .....	6
5. Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO ..	7
6. BACKOFFICE.....	9
7. APLICAÇÃO MÓVEL .....	11
8. SISTEMA PARA PONTO DE VENDA .....	14
9. PONTO DE VENDA (PDV) .....	14
10. CENTRO DE ARMAZENAMENTO E VALIDAÇÃO (CAV) .....	15
11. Link de Dados .....	19
<b>Capítulo III – Serviços de operação, modernização, conservação, manutenção e apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO .....</b>	<b>20</b>
12. Operação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO .....	20
13. Modernização, conservação e manutenção da sinalização vertical e horizontal e do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO .....	22
14. Serviço de atendimento aos USUÁRIOS.....	25
15. Apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO .....	26
<b>Capítulo IV –EXPLORAÇÃO COMERCIAL .....</b>	<b>27</b>
16. EXPLORAÇÃO COMERCIAL do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO .....	27
<b>Capítulo V – Período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.....</b>	<b>28</b>
17. Atividades durante o período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.....	28
<b>Capítulo VI – Projetos, Planos e Relatórios .....</b>	<b>29</b>
18. Apresentação de Projetos, Planos e Relatórios .....	29
19. Projeto de sinalização horizontal e vertical e Projeto de Sistema de Tecnologia da Informação .....	30
20. Plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.....	31
21. Plano de operação, modernização, conservação e manutenção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.....	31
22. Plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.....	32



23. Relatórios .....	33
<b>Capítulo VII – Prazos .....</b>	<b>35</b>
24. Prazos .....	35
<b>APÊNDICE ÚNICO – Pesquisa de Satisfação .....</b>	<b>38</b>

## **Capítulo I - Diretrizes**

### **1. Diretrizes gerais**

**1.1** O presente documento define as diretrizes e os encargos a serem cumpridos pela CONCESSIONÁRIA.

**1.2** É de única e exclusiva responsabilidade da CONCESSIONÁRIA a realização das obras e intervenções necessárias para à implantação do SISTEMA OPERACIONAL, que será detalhado nesse ANEXO.

**1.3** Além das obrigações previstas no CONTRATO, a CONCESSIONÁRIA deve cumprir estritamente as especificações estabelecidas neste documento, nas normas técnicas de regência e na legislação aplicável, em especial a Lei Municipal nº 16.642/2017 (Código de Obras e Edificações do Município de São Paulo), Decreto Municipal nº 56.834/2016 (Plano Municipal de Mobilidade Urbana), Decreto Municipal nº 57.776/2017 e o Decreto Municipal nº 58.605/2019.

**1.4** A CONCESSIONÁRIA deve executar todos os serviços e dispor de todos os recursos humanos, itens, materiais, equipamentos e insumos necessários para o cumprimento do OBJETO.

**1.5** As atividades do OBJETO devem estar de acordo com as orientações estabelecidas pelos órgãos da Administração Pública Municipal, no exercício de sua competência regulamentar e no seu poder de polícia.

**1.6** As referências neste ANEXO às normas técnicas e legislação incluem todas as suas alterações, substituições, consolidações e respectivas complementações, salvo se expressamente disposto de forma diferente.

**1.7** É de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA providenciar todas as autorizações, alvarás, licenças e aprovações necessárias junto aos respectivos órgãos e entidades da Administração Pública nos âmbitos federal, estadual e municipal com vistas à execução das atividades relacionadas à CONCESSÃO, observado o disposto no CONTRATO.

**1.8** As obras e intervenções inerentes à execução do OBJETO do CONTRATO devem ocasionar o mínimo de interferência negativa possível no uso do VIÁRIO e das VAGAS.

**1.9** A CONCESSIONÁRIA é responsável por todo tipo de passivo decorrente das obras que realizar, sendo encarregada da retirada de entulhos, da realização e remoção de canteiros de obras e da adequada destinação de resíduos.

## **Capítulo II – Especificações do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO**

### **2. SISTEMA OPERACIONAL**

**2.1** A CONCESSIONÁRIA é responsável pela completa implementação e manutenção do SISTEMA OPERACIONAL, devendo ainda operar parte dos componentes desse sistema, conforme disposto neste ANEXO.

**2.2** O SISTEMA OPERACIONAL é composto pelos seguintes componentes:

- a) Sinalização horizontal e vertical das VAGAS;
- b) Centro de Controle Operacional (CCO);
- c) Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO; e
- d) MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

**2.3** O SISTEMA OPERACIONAL deve ser disponibilizado até o fim da TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, de acordo com o disposto no Capítulo VII – Prazos.

### **3. VAGAS**

**3.1** A CONCESSIONÁRIA deve operar as VAGAS do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO de acordo com as especificações do PODER CONCEDENTE definidas neste ANEXO e demais documentos que compõem esse EDITAL.

**3.1.1** A CONCESSIONÁRIA deve implementar a sinalização horizontal e vertical nas VAGAS e VAGAS MOTOCICLETAS, visando à correta orientação e informação aos USUÁRIOS, de modo a proporcionar a correta utilização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO e atender o disposto neste ANEXO, bem como os Manuais de Sinalização Urbana da CET, em consonância com as normas estabelecidas pelo Código de Trânsito Brasileiro e as Resoluções CONTRAN nº 180/2005 e nº 236/2007.

**3.1.2** A implantação da sinalização horizontal e vertical nas VAGAS e VAGAS MOTOCICLETAS deve ser precedida de PROJETO elaborado pela CONCESSIONÁRIA e sujeito à aprovação pelo PODER CONCEDENTE.

**3.1.3** A CONCESSIONÁRIA deve apenas implementar a sinalização horizontal e vertical nas VAGAS MOTOCICLETAS a serem instaladas, segundo orientação do PODER CONCEDENTE, na mesma quadra das VAGAS.

**3.2** As VAGAS devem ser do tipo convencional, caminhão, VAGA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA E PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA (DEFIS), fretado, VAGA IDOSO ou VAGAS MOTOCICLETAS, devendo respeitar as especificações dos Manuais de Sinalização Urbana da CET.

**3.3** A ativação de 1 (um) CAD pode permitir a utilização das VAGAS por 30 (trinta), 60 (sessenta), 120 (cento e vinte) ou 180 (cento e oitenta) minutos, de acordo com a região, ou critério estabelecido pelo PODER CONCEDENTE, em função das características das vias e logradouros públicos.

**3.3.1** É permitido utilizar no máximo 2 (dois) CADs em sequência para estacionar em uma mesma VAGA.

**3.4** A CONCESSIONÁRIA pode sugerir as REGIÕES para localização e demarcação das VAGAS, por meio do projeto de sinalização horizontal e vertical, sujeito à aprovação pelo PODER CONCEDENTE, conforme item 20.

#### **4. Centro de Controle Operacional (CCO)**

**4.1** A CONCESSIONÁRIA deve estruturar e gerir um Centro de Controle Operacional (CCO).

**4.2** O CCO consiste em sala contendo operadores e equipamentos para a centralização do controle das atividades operacionais e a triagem das informações e imagens do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

**4.2.1** As atividades a serem executadas no CCO devem permitir à CONCESSIONÁRIA:

**a)** Controlar as informações de aquisição e ativação dos CADs e de uso das VAGAS;

**b)** Fornecer informações sobre os CADs aos monitores e MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, sob responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;

c) Receber as imagens e informações geradas pelos MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO;

d) Transmitir, ao CENTRO DE ARMAZENAMENTO E VALIDAÇÃO (CAV), as imagens e informações que verifiquem a infração ao SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO ao PODER CONCEDENTE, respeitado o conteúdo mínimo para lavratura dos autos de infração necessários; e

e) Estabelecer comunicações com a APLICAÇÃO MÓVEL e com os PONTOS DE VENDA.

**4.3** A sala do CCO deve ser adequada para abrigar todos os componentes necessários, tais como monitores, estações de trabalho, servidores e demais itens do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

## **5. Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO**

**5.1** O Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO é composto por:

a) **BACKOFFICE:** estrutura tecnológica para receber, armazenar e processar os dados gerados no SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, monitorar o uso de CADs, auferir os pagamentos realizados, integrar e subsidiar os MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO, permitir o acesso pelo PODER CONCEDENTE, integrar-se e enviar imagens e informações ao CENTRO DE ARMAZENAMENTO E VALIDAÇÃO (CAV) e integrar-se e enviar/receber informações do CENTRO DE AUTORIZAÇÃO E AUTENTICAÇÃO (CAU);

b) **APLICAÇÃO MÓVEL:** solução tecnológica a ser desenvolvida pela CONCESSIONÁRIA para aquisição e ativação dos CADs, por meio de aplicativo de celular ou dispositivo análogo, pelos USUÁRIOS, para uso do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO;

c) **SISTEMA PARA PONTO DE VENDA:** solução tecnológica a ser desenvolvida pela CONCESSIONÁRIA para aquisição presencial dos CADs, pelos USUÁRIOS, para uso do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO;

d) **PONTO DE VENDA:** serviço de venda presencial de CADs pela CONCESSIONÁRIA, em locais autorizados, fixos ou não;

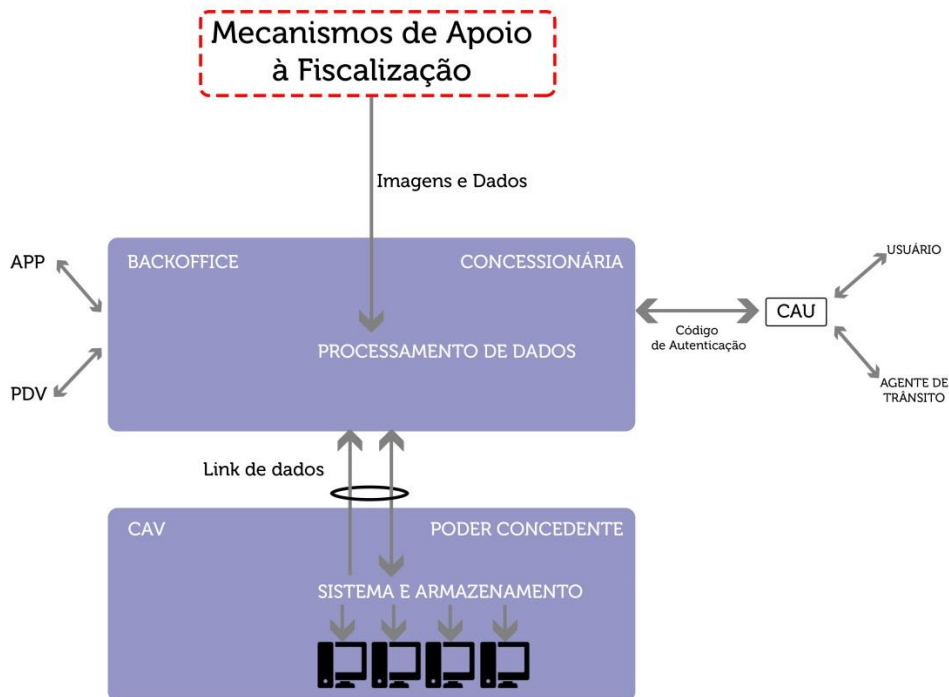
e) **CENTRO DE ARMAZENAMENTO E VALIDAÇÃO (CAV):** estrutura física e tecnológica para recebimento, análise e avaliação das imagens e informações que verifiquem infração ao

SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO e para a elaboração dos Auto de Infração de Trânsito (AIT) pelo PODER CONCEDENTE;

f) Link de Dados: conexão estruturada e disponibilizada para a transmissão de dados e a conectividade entre o BACKOFFICE e o CAV;

g) CENTRO DE AUTORIZAÇÃO E AUTENTICAÇÃO (CAU): solução de tecnologia para autorização, autenticação e registro de todas as transações realizadas com CAD, tais como compras, ativações, e consultas de placas pelos monitores, Agentes de Trânsito e/ou pelos MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO

**Figura 1 – Arquitetura de conectividade entre o BACKOFFICE e o CAV do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO**



5.2 Os programas de computador utilizados devem ser desenvolvidos em código aberto, sem custo ao PODER CONCEDENTE.

5.2.1 Nos casos em que não houver condição de desenvolvimento de tecnologia em código aberto, a CONCESSIONÁRIA pode solicitar ao PODER CONCEDENTE a autorização para desenvolver ou adquirir solução distinta.



**5.2.2** Na hipótese acima, as licenças devem ser disponibilizadas em quantidade suficiente para a correta execução das atividades.

**5.3** O PODER CONCEDENTE deve ter acesso remoto, irrestrito e integral, todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia, a todo o Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, por meio de autorização como administrador.

**5.4** O Sistema Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO deve permitir o monitoramento dos seus elementos e emitir alarme em caso de falhas em equipamentos, registrando as ocorrências em relatórios a serem disponibilizados ao PODER CONCEDENTE conforme orientações deste.

**5.5** Todos os equipamentos e sistemas devem atender às Resoluções do CONTRAN e às Portarias do Departamento Nacional de Trânsito (DENATRAN) que regem a matéria, bem como as que vierem a ser publicadas.

**5.6** A CONCESSIONÁRIA deve efetuar a manutenção e a renovação dos certificados por ela emitidos, sempre com o objetivo de evitar qualquer interrupção não planejada do sistema.

## **6. BACKOFFICE**

**6.1** O BACKOFFICE deve, no mínimo, possibilitar as seguintes atividades e procedimentos:

- a)** Autorizar a venda e a ativação de CADs via APLICAÇÃO MÓVEL e PONTO DE VENDA;
- b)** Armazenar os códigos únicos de autenticação dos CADs gerados pelo CAU;
- c)** Consultar a autenticidade de uma transação;
- d)** Analisar e registrar todas as operações de aquisição, ativação, devolução dos CADs, bem como intermitências da plataforma e dificuldades operacionais;
- e)** Analisar e registrar as horas de estacionamento utilizadas por dia/mês;
- f)** Analisar e registrar os meios de pagamentos utilizados;
- g)** Analisar e registrar a quantidades de utilizações por faixa de tempo;
- h)** Analisar e registrar a receita total do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO;

i) Analisar e registrar a ocupação das VAGAS, por tipo, por vias e logradouros públicos e REGIÃO; e

j) Transmitir ao CAV as imagens e informações que indiquem infração ao SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO para as providências cabíveis ao PODER CONCEDENTE.

**6.1.1** O BACKOFFICE e seus dados devem ser acessíveis ao PODER CONCEDENTE a qualquer tempo.

**6.2** O BACKOFFICE deve filtrar quaisquer inconsistências das imagens e informações que indiquem infração ao SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO a serem transmitidas ao CAV de maneira a realizar a exclusão de inconsistências.

**6.3** Todos os dados, imagens e informações gerados pelo SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO devem ser armazenados por, no mínimo, 1 (um) ano após a sua geração.

**6.3.1** Os dados, imagens e informações relacionados no subitem acima devem ser acessíveis ao PODER CONCEDENTE a qualquer tempo.

**6.3.2** O prazo estabelecido no subitem 6.3 pode ser alterado de comum acordo entre as partes ou em virtude de cumprimento legal.

**6.4** O BACKOFFICE deve incluir software de gestão, disponível ao PODER CONCEDENTE, capaz de reunir e analisar os dados acumulados nas plataformas utilizadas por meio de dados primários e relatórios de análise, de modo que o PODER CONCEDENTE possa utilizá-los para entender o comportamento do USUÁRIO, avaliar a qualidade do serviço prestado, reconhecer tendências, identificar gargalos e subsidiar a tomada de decisões bem fundamentadas, tanto táticas quanto estratégicas, sobre o funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

**6.5** O software de gestão de que trata o subitem 6.4 deve permitir, ao menos, a emissão dos seguintes relatórios, com possibilidade de acesso remoto certificado:

a) Arrecadação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, incluindo relatórios por REGIÃO, por data e resumos totalizadores sobre a arrecadação em um determinado período;

b) Dados estatísticos referentes à utilização das VAGAS, para cálculo de ÍNDICES DE DESEMPENHO, incluindo taxas de ocupação (percentual de VAGAS ocupadas do

estacionamento) e taxa de respeito (percentual de VAGAS ocupadas que respeitem as regras do estacionamento quanto à utilização e sua validade);

- c) CADs comercializados/ativados, com detalhamento dos canais de comercialização (dia/mês);
- d) Utilização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO por tipo de pagamento (dia/mês);
- e) Médias de tempo de utilização (local/dia/mês);
- f) Registro das placas dos veículos; e
- g) Gravação dos relatórios em formato .xls (“Excel”) e .pdf (“PDF”).

**6.6** As informações, dados e relatórios constantes no BACKOFFICE devem ser atualizados, no mínimo, diariamente.

**6.7** O BACKOFFICE deve ter a documentação atualizada das informações, em especial o dicionário de dados do BACKOFFICE, e as atualizações nos modelos devem ser comunicadas ao PODER CONCEDENTE com antecedência de 5 (cinco) dias úteis e estão subordinadas aos processos operacionais de promoção de versões em vigor.

## **7. APLICAÇÃO MÓVEL**

**7.1** A CONCESSIONÁRIA deve desenvolver APLICAÇÃO MÓVEL para USUÁRIOS, com o intuito de comercializar os CADs para uso do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

**7.2** A APLICAÇÃO MÓVEL deve ser integrada ao BACKOFFICE.

**7.3** A CONCESSIONÁRIA deve assegurar que a APLICAÇÃO MÓVEL disponibilizada para os USUÁRIOS e toda a infraestrutura necessária para o seu funcionamento e utilização, atendam, no mínimo, às especificações técnicas definidas neste ANEXO, e disponham de recursos e ferramentas de segurança que garantam a integridade, privacidade e inviolabilidade de todas as transações realizadas e de todos os dados dos USUÁRIOS.

**7.4** A APLICAÇÃO MÓVEL deve ser desenvolvida para funcionamento, ao menos, em aparelhos celulares com sistemas operacionais “Android”, “iOS” e “Windows”, e devem conter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) Permitir o cadastro de placas de veículos;
- b) Indicar a regra de estacionamento (CAD = 30, 60, 120 ou 180 minutos) a partir de posicionamento por meio de GPS e permitir a seleção por meio de lista quando houver intermitência do GPS para identificação do local;
- c) Aquisição de CAD por meio de pagamento, ao menos, em cartão de crédito;
- d) Ativação de CAD;
- e) Permitir registrar a localização do usuário/veículo;
- f) Indicar a quantidade de CADs;
- g) Indicar os tempos decorrido/restante de estacionamento pago;
- h) Respeitar e exibir ao USUÁRIO código único de autenticação com a finalidade de verificar a autenticidade do CAD;
- i) Indicar a localização das VAGAS, por tipo, em mapa ou solução semelhante;
- j) Permitir a seleção de identificação de USUÁRIO elegíveis para uso de VAGA ESPECIAL;
- k) Alarmes para avisar que o período autorizado de estacionamento está terminando ou foi finalizado;
- l) Permitir que seja estendido o período de estacionamento até o tempo máximo de permanência indicado na sinalização vertical do local;
- m) Permitir cadastro de estrangeiros por meio do registro do número de passaporte;
- n) Permitir a consulta de saldo e extrato de movimentações da conta;
- o) Permitir ao USUÁRIO a consulta ao seu histórico de compra e ativação de CADs; e
- p) Integração ao Portal de Atendimento SP156, para registro, pelos USUÁRIOS, de reclamações, sugestões e solicitações.

**7.4.1** A funcionalidade definida na letra “j)” acima deve ser desenvolvida a partir de base de dados, disponibilizada pelo PODER CONCEDENTE, contendo a identificação dos USUÁRIOS elegíveis para o uso de VAGA ESPECIAL.

**7.4.2** Excepcionalmente para a funcionalidade estabelecida na letra “j)” acima, a CONCESSIONÁRIA pode disponibilizar esse serviço aos USUÁRIOS em até 12 (doze) meses após o fim da TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

**7.5** A APLICAÇÃO MÓVEL deve fornecer ao USUÁRIO no mínimo as seguintes informações gerais sobre as principais regras do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO:

- a) Valor vigente da TARIFA de estacionamento do local, conforme disposto no CONTRATO;
- b) Horário de funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO;
- c) Período de permanência máximo contínuo permitido para a utilização das VAGAS, conforme regra de estacionamento do local;
- d) Outras regras de estacionamento do local;
- e) Formas de pagamento; e
- f) Canal de comunicação, reclamações e sugestões, sendo este o Portal de Atendimento SP156.

**7.6** A APLICAÇÃO MÓVEL da CONCESSIONÁRIA deve divulgar o logo da Prefeitura Municipal de São Paulo, da Zona Azul Digital e da Secretaria Municipal de Mobilidade e Transporte em local visível ao USUÁRIO.

**7.7** Por meio da APLICAÇÃO MÓVEL, a CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar opção de compra e ativação dos CADs pelo uso de mensagem de texto (“SMS”) e ligação telefônica.

**7.8** Qualquer nova versão da APLICAÇÃO MÓVEL que contenha alteração funcional ou implementação de nova funcionalidade deverá ser comunicada ao PODER CONCEDENTE com antecedência de 5 (cinco) dias da data de disponibilização aos USUÁRIOS.

**7.8.1** O PODER CONCEDENTE pode, a qualquer tempo, solicitar acesso às especificações da APLICAÇÃO MÓVEL e realizar testes, validações e conferências do seu funcionamento.

## **8. SISTEMA PARA PONTO DE VENDA**

**8.1** A CONCESSIONÁRIA deve desenvolver SISTEMA PARA PONTO DE VENDA que deve ser instalado nos equipamentos e soluções utilizadas nos PONTOS DE VENDA para comercialização presencial de CADs.

**8.2** O SISTEMA PARA PONTO DE VENDA deve ser integrado ao BACKOFFICE.

**8.3** O SISTEMA PARA PONTO DE VENDA é caracterizado, ao menos, pelas seguintes funcionalidades e obrigações:

- a)** Aquisição de CAD;
- b)** Inserção da placa do veículo para compra e ativação do CAD no PONTO DE VENDA;
- c)** Indicação da localização do PONTO DE VENDA;
- d)** Geração de código único de autenticação com a finalidade de verificar a autenticidade do CAD em endereço eletrônico da CONCESSIONÁRIA; e
- e)** Emissão de comprovante ao USUÁRIO, virtual ou físico, de aquisição do CAD, com código único de autenticação, horário e localização.

**8.4** A CONCESSIONÁRIA é responsável por desenvolver, adquirir e operar, por meio próprio ou de terceiros, o SISTEMA PARA PONTO DE VENDA e a infraestrutura tecnológica e física necessária para a correta comercialização dos CADs.

## **9. PONTO DE VENDA (PDV)**

**9.1** A CONCESSIONÁRIA deve organizar e oferecer, por meio próprio ou de terceiros, PONTOS DE VENDA, fixos ou móveis, para aquisição presencial de CADs, pelos USUÁRIOS, para uso imediato.

**9.2** Os PONTOS DE VENDA devem aceitar pagamentos para aquisição dos CADs, ao menos, em dinheiro.

**9.3** Os PONTOS DE VENDA devem estar estrategicamente distribuídos pelas REGIÕES, ter fácil acesso e conter sinalização de identificação, de modo a atender adequadamente a demanda dos USUÁRIOS.

**9.4** A CONCESSIONÁRIA deve garantir a prática do valor da TARIFA vigente pelos PONTOS DE VENDA.

## **10. CENTRO DE ARMAZENAMENTO E VALIDAÇÃO (CAV)**

**10.1** O CENTRO DE ARMAZENAMENTO E VALIDAÇÃO (CAV) deve ser localizado nas dependências do PODER CONCEDENTE, conforme orientações deste e sendo por este operado.

**10.2** A CONCESSIONÁRIA deve fornecer, instalar e manter os equipamentos, sistemas e programas de computador do CAV, com o objetivo de permitir a avaliação das imagens e informações que verifiquem a infração, pelos USUÁRIOS, ao SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, a validação das informações geradas, seu armazenamento e a emissão dos Auto de Infração de Trânsito – AIT.

**10.3** A CONCESSIONÁRIA deve realizar a manutenção, reposição e atualização periódica dos equipamentos, sistemas e programas de computador, com vistas à atualização e à correta execução das atividades do CAV.

**10.3.1** Sempre que efetuada alteração, deve ser gerada nova identificação de versão do componente atualizado.

**10.3.2** O PODER CONCEDENTE pode requisitar alterações e atualizações nos componentes do CAV, de maneira motivada.

**10.3.3** É vedado ao PODER CONCEDENTE efetuar alteração ou atualização dos componentes do CAV por sua conta, exceto por fato imputável à CONCESSIONÁRIA, que deverá ser previamente notificada.

**10.4** Os equipamentos, sistemas e programas de computador devem ser tecnicamente adequados e em quantidade suficiente para a correta execução das atividades.

**10.5** Os sistemas e programas de computador do CAV devem fornecer relatórios a serem especificados no projeto de Sistema de Tecnologia da Informação.

**10.6** Os equipamentos, sistemas e programas de computador do CAV devem estar totalmente instalados até o final da TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

**10.7** O PODER CONCEDENTE possui credenciais de acesso irrestrito aos equipamentos, sistemas e programas de computador do CAV, cabendo a CONCESSIONÁRIA apenas o acesso leitura aos mesmos equipamentos, sistemas e programas de computador.

## **11. CENTRO DE AUTORIZAÇÃO E AUTENTICAÇÃO (CAU)**

**11.1** O CENTRO DE AUTORIZAÇÃO E AUTENTICAÇÃO (CAU) deve autorizar, autenticar e registrar todas as transações realizadas pelo usuário com a CONCESSIONÁRIA, incluindo compras e ativações, bem como permitir consultas de placas pelos monitores da CONCESSIONÁRIA, pelos Agentes de Trânsito e/ou por MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

**11.2** A CONCESSIONÁRIA deve fornecer, instalar e manter os componentes do CAU.

**11.3** Uma transação é considerada concluída caso tenha sido autorizada, autenticada e registrada pelo CAU.

**11.3.1** A autorização de transação deve ser concedida exclusivamente à CONCESSIONÁRIA.

**11.4** A função de autenticação consiste na geração de código único de autenticação composto por parte derivada de dados da transação e parte aleatória, com formato a ser especificado e fornecido pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA.

**11.5** O CAU é caracterizado pelas funcionalidades que autorizem e registrem, ao menos, as seguintes transações:

- a)** Compra de CADs pelos USUÁRIOS para posterior ativação;
- b)** Ativação de CADs previamente comprado;
- c)** Ativação de CADs simultaneamente a sua compra;
- d)** Consulta da ativação de CADs, seja pelos monitores da CONCESSIONÁRIA, pelos Agentes de Trânsito e/ou pelos MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO;
- e)** Consulta da autenticidade de comprovante de venda de CADs fornecido pelo PDV;



f) Estorno de compras de CADs realizadas indevidamente ou devolução realizada para o USUÁRIO.

**11.6** Os dados da transação devem ser registrados pelo CAU em banco de dados criado para este fim, incluindo, no mínimo, as informações que seguem.

**11.6.1** Na hipótese de compra de CADs:

a) registro do comprador via número do Cadastro de Pessoas Físicas (“CPF”) ou Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (“CNPJ”);

b) quantidade de CADs; e

c) horário da transação.

**11.6.2** Na hipótese de ativação de CADs:

a) registro do USUÁRIO via número de CPF ou CNPJ;

b) placa do veículo;

c) local de estacionamento;

d) quantidade de CAD a ativar;

e) horário da ativação; e

f) identificação do PDV, se for o caso.

**11.6.3** Na hipótese de consulta do apoio à fiscalização:

a) Placa;

b) local de estacionamento;

c) horário da consulta;

**d)** identificação do monitor, Agente de Trânsito e/ou do MECANISMO DE APOIO À FISCALIZAÇÃO que efetuou a consulta.

**11.6.4** Na hipótese de consulta de autenticidade do CAD:

**a)** código único de autenticação; e

**b)** horário da consulta.

**11.7** Todos os dados recebidos nas requisições aos serviços devem ser estar no formato e fornecer o conteúdo especificado e, no caso de inconsistências, gravados em *log* para posterior consulta ou análise de eventuais ocorrências.

**11.8** O CAU deve prover serviço que permita ao PODER CONCEDENTE importar os dados registrados de qualquer período a qualquer tempo, para análise e auditoria interna.

**11.9** A infraestrutura do CAU deve estar hospedada em nuvem, em modelo *IaaS (Infrastructure as a Service)* ou *PaaS (Platform as a Service)*, com redundância em diferentes locais.

**11.10** A arquitetura a ser desenhada deve contar com um barramento de serviços web como interface, ativados em mais de um servidor de aplicação sob gestão de uma solução de balanceamento de carga (*Network Load Balance – NLB*).

**11.11** Os dados devem ser armazenados em banco de dados relacional com tolerância a falhas e com ambiente de alta disponibilidade e alto desempenho.

**11.12** A infraestrutura do CAU deve ser dimensionada para suportar os horários de alta demanda sem impacto negativo no desempenho e garantir índice de disponibilidade de 99,95% (noventa e nove vírgula noventa e cinco por cento) do tempo.

**11.13** A CONCESSIONÁRIA deve prover infraestrutura similar com arquitetura idêntica à descrita para criação e disponibilização de ambiente de testes e homologação.

**11.14** O acesso do PODER CONCEDENTE ao ambiente do CAU é irrestrito, com credenciais iniciais fornecidas pela CONCESSIONÁRIA e posteriormente alteradas pelo PODER CONCEDENTE.

**11.14.1** O acesso da CONCESSIONÁRIA é somente de leitura.

**11.14.2** Durante a fase de estabilização, o acesso ao ambiente do CAU pela CONCESSIONÁRIA é irrestrito.

**11.15** A CONCESSIONÁRIA deve realizar a atualização periódica dos componentes, com vistas à atualização e à correta execução das atividades do CAU.

**11.16** Qualquer atualização dos componentes dos ambientes do CAU deverá ser feita mediante prévia autorização do PODER CONCEDENTE.

**11.16.1** Sempre que efetuada alteração, deve ser gerada nova identificação de versão do componente atualizado.

**11.16.2** O PODER CONCEDENTE pode requisitar alterações e atualizações nos componentes do CAU, de maneira motivada.

**11.16.3** É vedado ao PODER CONCEDENTE efetuar alteração ou atualização dos componentes do CAU por sua conta, exceto por fato imputável à CONCESSIONÁRIA, que deverá ser previamente notificada.

**11.17** A CONCESSIONÁRIA deve documentar e entregar ao PODER CONCEDENTE todos os programas fonte e demais itens e artefatos de software dos componentes do CAU, antes da entrada em operação.

**11.18** Os componentes e ambientes do CAU devem estar totalmente aptos à operação até o final da TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

## **12. Link de Dados**

**12.1** A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar um Link de Dados que permita a transmissão das imagens e informações entre o BACKOFFICE, o CAV e o CAU, bem como o acesso ao BACKOFFICE por parte do PODER CONCEDENTE.

**12.2** O Link de Dados deve ser dimensionado de forma a atender as atividades e requisitos descritos neste ANEXO.

**12.3** O Link de Dados deve ser dedicado e usado exclusivamente para a conectividade entre o BACKOFFICE, o CAV, o CAU e o acesso pelo PODER CONCEDENTE.

**12.4** A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar rack com mecanismo MPLS, ou equivalente, e velocidade mínima de 10 Mbps (dez megabits por segundo).

**12.5** O Link de Dados, suas funcionalidades, disponibilidade, desempenho e segurança são de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, devendo apresentar nível de serviço que garantam índice de disponibilidade de 99,95 % (noventa e nove vírgula noventa e cinco por cento) do tempo, utilizando recursos de redundância e taxas de desempenho que garantam tempos de resposta de no máximo 5 (cinco) segundos em relação às transações demandadas pelos USUÁRIOS.

**12.6** Toda a comunicação realizada deve ser criptografada, através de certificado digital com autenticação mútua via protocolo SSL (*Secure Service Layer*), garantindo a confidencialidade e inviolabilidade na troca de informações.

**12.7** A CONCESSIONÁRIA deve efetuar a manutenção e renovação dos certificados emitidos, com o objetivo de evitar qualquer interrupção não planejada do sistema.

### **Capítulo III – Serviços de operação, modernização, conservação, manutenção e apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO**

#### **13. Operação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO**

**13.1** A CONCESSIONÁRIA deve realizar todas as atividades necessárias para o cumprimento das funções do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, para o melhor funcionamento do sistema viário do Município de São Paulo e para garantir a melhor experiência aos USUÁRIOS.

**13.2** A CONCESSIONÁRIA deve realizar todas as atividades descritas nesse ANEXO durante todo o período de funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

**13.2.1** A CONCESSIONÁRIA deve assumir o SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO de acordo com os prazos definidos no Capítulo VII – Prazos, com assunção das 51.606 (cinquenta e uma mil e seiscentos e seis) VAGAS após o período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

**13.2.2** O SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO deve se manter em funcionamento e disponível aos USUÁRIOS durante o horário definido pelo Decreto nº 58.605/2019.

**13.2.3** A APLICAÇÃO MÓVEL deve se manter disponível aos USUÁRIOS todos os dias do ano, durante o período de 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**13.3** A CONCESSIONÁRIA deve cumprir as orientações do PODER CONCEDENTE quanto à implantação ou supressão de VAGAS e alteração do tipo de VAGA, respeitado o disposto na subcláusula 26.3 do CONTRATO.

**13.4** As atividades operacionais da CONCESSIONÁRIA incluem, mas não se limitam a:

- a) Manter contato com os agentes envolvidos no funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO e do sistema viário do Município de São Paulo, tais quais, CET e CREDENCIADAS, para solução de problemas relativos à rotina de atividades ou adequações operacionais;
- b) Oferecer serviço de venda e ativação digital, por meio de SMS e telefônica dos CADs;
- c) Disponibilizar venda dos CADs por meio dos PDVs;
- d) Emitir certificado de compra por meio de PDV, com número único, para comprovar certificação, por meio digital ou impresso quando requisitado;
- e) Oferecer plataforma para verificar autenticidade do CAD;
- f) Atender solicitações de caráter imediato dos USUÁRIOS;
- g) Responder a questionamentos e reclamações feitos por meio do Portal de Atendimento SP156;
- h) Prestar atendimento aos USUÁRIOS, por meio de canal de atendimento telefônico;
- i) Orientar os USUÁRIOS a comunicarem reclamações, comentários e ocorrências exclusivamente pelo Portal de Atendimento SP156 e pela APLICACÃO MÓVEL, integrada ao Portal de Atendimento SP156, conforme especificado no item 15;
- j) Garantir toda a comunicação aos USUÁRIOS nos idiomas português e inglês;
- k) Tratar de forma isonômica as diferentes CREDENCIADAS e os USUÁRIOS;
- l) Comunicar ao PODER CONCEDENTE eventuais dificuldades na interação com as CREDENCIADAS;

- m) Comunicar imediatamente ao PODER CONCEDENTE quando constatada qualquer anormalidade no funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO; e
- n) Supervisionar e coordenar as demais atividades descritas neste ANEXO.

**13.5** A CONCESSIONÁRIA deve contratar instituto de pesquisa especializado e independente para realizar pesquisas de satisfação junto aos USUÁRIOS do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO sobre o serviço prestado no âmbito da CONCESSÃO, conforme o Apêndice Único – Pesquisa de Satisfação.

**13.6** A CONCESSIONÁRIA deve realizar a TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL para assunção gradual do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, conforme períodos de transferência definidos no Capítulo VII – Prazos.

#### **14. Modernização, conservação e manutenção da sinalização vertical e horizontal e do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO**

**14.1** A CONCESSIONÁRIA é responsável pela modernização da sinalização vertical e horizontal e do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

**14.2** A modernização da sinalização vertical e horizontal deve ser executada de acordo com os Manuais de Sinalização Urbana da CET e conforme projeto de sinalização vertical e horizontal aprovado pela CET, nos termos do item 19.1.

**14.3** O Sistema de Tecnologia da Informação deve ser desenvolvido e disponibilizado de acordo com o especificado nos itens 5, 6, 7, 8 e 10 e conforme projeto de Sistema de Tecnologia da Informação aprovado pela CET, nos termos do item 20.1.

**14.4** A CONCESSIONÁRIA deve garantir a conservação e a manutenção de toda a sinalização vertical e horizontal e do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

**14.5** A CONCESSIONÁRIA deve executar a manutenção preventiva, preditiva e corretiva, de acordo com as normas aplicáveis, metodologia, procedimentos e recomendações dos fabricantes de máquinas, equipamentos e instalações, utilizando pessoal qualificado e equipamentos de segurança.

**14.6** A CONCESSIONÁRIA deve executar as manutenções de forma programada a minimizar seu impacto no funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO e garantir a disponibilidade de todo o Sistema de Tecnologia da Informação.

**14.7** O PODER CONCEDENTE pode, quando verificado descumprimento dos termos deste ANEXO, solicitar a realização de manutenção preventiva, preditiva e corretiva da sinalização vertical e horizontal, do CCO e do Sistema de Tecnologia da Informação.

**14.8** Eventuais falhas nas instalações e correção da sinalização vertical e horizontal devem ser classificadas conforme características apresentadas abaixo:

a) Falha tipo A: falha ou correção que não afete o uso, pelos USUÁRIOS, do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, tais como: materiais precisando de pintura pontual, sinalização vertical com deterioração, entre outros;

b) Falha tipo B: falha que afete diretamente a qualidade do serviço prestado aos USUÁRIOS das VAGAS CONVENCIONAIS, tais como: ausência de sinalização vertical ou horizontal, entre outros; e

c) Falha tipo C: falha que afete diretamente a qualidade dos serviços prestados aos USUÁRIOS das VAGAS ESPECIAIS, tais como: ausência de demarcação horizontal ou sinalização vertical, obstrução das VAGAS ESPECIAIS, entre outros.

**14.9** A solução de falhas deve ser realizada conforme o tipo constatado, nos prazos apresentados abaixo:

a) Falha tipo A – prazo de até 15 (quinze) dias;

b) Falha tipo B – prazo de até 72h (setenta e duas) horas; e

c) Falha tipo C – prazo de até 12 (doze) horas.

**14.10** A manutenção do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO inclui, mas não se limita, ao conserto, substituição e/ou à troca de componentes ou equipamentos inteiros, de todos os itens que compõem o sistema, e manutenção e atualização dos sistemas de gestão e softwares utilizados.

**14.11** Todos os serviços do Sistema de Tecnologia da Informação devem estar disponíveis em tempo integral, por todo o período do CONTRATO.

**14.12** Caso haja necessidade de interrupção do funcionamento do Sistema de Tecnologia da Informação por tempo determinado, a CONCESSIONÁRIA deve comunicá-la ao PODER CONCEDENTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, apresentando a devida justificativa.

**14.12.1** O PODER CONCEDENTE pode propor a melhor data e horário para a interrupção descrita no subitem acima.

**14.13** Eventuais falhas no funcionamento do Sistema de Tecnologia da Informação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO devem ser classificadas conforme características apresentadas abaixo:

a) Falha tipo A: falha que não reduza a capacidade operacional do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO e não afete diretamente a qualidade do serviço prestado aos USUÁRIOS, tais como: intermitência na comunicação entre o Sistema de Tecnologia da Informação e o PODER CONCEDENTE, ausência temporária do canal de reclamação e sugestão na APLICAÇÃO MÓVEL; e

b) Falha tipo B: falha que afete diretamente a qualidade do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO prestado aos USUÁRIOS, tais como: indisponibilidade da APLICAÇÃO MÓVEL ou do SISTEMA PARA PONTO DE VENDA, impossibilidade de aquisição de CADs por qualquer motivo, entre outros.

**14.14** A solução das falhas no Sistema de Tecnologia da Informação deve ser realizada conforme o tipo de falha constatado, nos prazos apresentados abaixo:

a) Falha tipo A – prazo de até 06 (seis) horas; e

b) Falha tipo B – prazo de até 15 (quinze) minutos.

**14.15** O prazo de que trata os subitens 14.9 e 14.14 começa a contar do momento em que é constatada a falha pela CONCESSIONÁRIA, ou quando a falha for notificada pelo PODER CONCEDENTE à CONCESSIONÁRIA, o que ocorrer antes.

**14.16** Os prazos previstos nos subitens 14.9 e 14.14 podem ser alterados com aprovação do PODER CONCEDENTE, mediante solicitação motivada da CONCESSIONÁRIA.



**15. Serviço de atendimento aos USUÁRIOS**

**15.1** A CONCESSIONÁRIA deve implementar e operar serviço de atendimento ao USUÁRIO para atendimento de ocorrências em caráter imediato e responder a reclamações, sugestões e comentários dos USUÁRIOS.

**15.2** O serviço de atendimento para solução de ocorrências de caráter imediato no uso do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO deve apresentar, ao menos, as seguintes características:

**a)** Integração ao Portal de Atendimento SP156, para atendimento das solicitações telefônicas, dos USUÁRIOS, de caráter imediato, recebidas pelo Portal de Atendimento SP156, de acordo com o previsto o subitem 22.1.1, letra “c”;

**b)** Tempo de máximo de atendimento de acordo com Portaria ANATEL nº 2.123/2018; e

**c)** Disponibilidade durante todo o período de funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

**15.3** A CONCESSIONÁRIA também deve disponibilizar capacidade para receber, analisar e responder as sugestões, reclamações e ocorrências registradas no Portal de Atendimento SP156, sem caráter imediato, devendo apresentar, ao menos, as seguintes características:

**a)** Disponibilização de canal de reclamação na APLICAÇÃO MÓVEL, integrado ao Portal de Atendimento 156, conforme orientações do PODER CONCEDENTE;

**b)** Atendimento à sugestão, reclamação ou ocorrência registrada pelo USUÁRIO, por meio do canal de resposta do Portal de Atendimento 156;

**c)** Tempo de máximo de resposta, pela CONCESSIONÁRIA, de 5 (cinco) dias úteis; e

**d)** Disponibilidade do canal de reclamação todos os dias, 24 (vinte e quatro) horas por dia.

**15.4** A CONCESSIONÁRIA deve realizar campanhas periódicas de orientação e divulgação a respeito do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, sujeitas a supervisão do PODER CONCEDENTE.

**15.5** A primeira campanha de divulgação deve ter início em até 60 (sessenta) dias da aprovação do Plano de operação, modernização, conservação e manutenção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

**15.6** A CONCESSIONÁRIA também deve disponibilizar informações, funcionamento, valores e REGIÕES do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO aos USUÁRIOS em endereço eletrônico, acessado por meio de endereço definido pelo PODER CONCEDENTE.

**15.7** A CONCESSIONÁRIA deve, ainda, estabelecer outros meios de comunicação e atendimento aos USUÁRIOS, incluindo, mas não se limitando ao atendimento telefônico e às mídias sociais, de forma a garantir o acesso às informações referente ao SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO por intermédio de vários canais.

## **16. Apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO**

**16.1** A CONCESSIONÁRIA deve realizar atividade de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO de forma a controlar o uso adequado das VAGAS e disponibilizar as imagens e informações ao PODER CONCEDENTE, para permitir a fiscalização, o processamento e a aplicação de autos de infração pelo PODER CONCEDENTE, se cabíveis.

**16.2** A CONCESSIONÁRIA deve estruturar funcionalidade no BACKOFFICE com todas as imagens e informações utilizadas pelos MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO e permitir acesso ininterrupto ao PODER CONCEDENTE.

**16.3** Após a constatação de irregularidade cometida pelo USUÁRIO, a CONCESSIONÁRIA deve encaminhar automaticamente as imagens e informações ao PODER CONCEDENTE para que esta tome as medidas cabíveis aos USUÁRIOS infratores.

**16.4** Os MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO devem registrar e disponibilizar, pelo menos, as seguintes informações:

- a) Veículo regular com pagamento do CAD;
- b) Veículo estacionado em VAGA ESPECIAL e cruzamento com cadastro de USUÁRIO de VAGA ESPECIAL, fornecido pelo PODER CONCEDENTE;
- c) Veículo irregular sem pagamento do CAD;
- d) Veículo irregular com CAD pago expirado, com indicação do tempo expirado;

- e) Veículo irregular que exceder o período máximo contínuo fixado para utilização das VAGAS, respeitado os respectivos tipos;
- f) Imagem do veículo infrator, nos termos das resoluções e normas pertinentes;
- g) Imagem legível da placa do veículo irregular;
- h) Horário da irregularidade;
- i) Regra da VAGA do veículo irregular; e
- j) Localização georreferenciada do veículo irregular.

**16.5** O sistema deve possibilitar o acompanhamento do deslocamento dos monitores ou MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO durante a sua atuação.

**16.5.1** O sistema deve registrar a coordenada geográfica referente à posição dos monitores ou MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO de forma que seja possível a geração dos seguintes relatórios:

- a) Verificação da abrangência do apoio à fiscalização; e
- b) Verificação das rotas de trabalho dos monitores ou MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO.

#### **Capítulo IV – EXPLORAÇÃO COMERCIAL**

#### **17. EXPLORAÇÃO COMERCIAL do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO**

**17.1** A EXPLORAÇÃO COMERCIAL do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO deve observar o disposto na Lei Municipal nº 12.523/1997, o previsto no CONTRATO e em seus ANEXOS, e demais normas aplicáveis.

**17.2** A EXPLORAÇÃO COMERCIAL que envolva a comunicação por meio da APLICAÇÃO MÓVEL ou dos PONTOS DE VENDA não pode obstruir ou interferir no uso do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, interferir ou causar prejuízo às condições de segurança e mobilidade do sistema viário, impedir a aquisição ou ativação de CADs ou impor qualquer condição pretérita ou posterior à compra de CADs.

**17.3** A CONCESSIONÁRIA deve realizar o acompanhamento e o controle do impacto da EXPLORAÇÃO COMERCIAL no SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, garantindo a inexistência de impactos negativos dessa EXPLORAÇÃO COMERCIAL sobre a atividade prioritária do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

**17.4** A exploração de publicidade deve observar a legislação vigente, em especial a Lei Municipal nº 14.223/2006, a Lei Federal nº 13.709/2018 e o Código de Trânsito Brasileiro.

**17.5** É expressamente proibido, no que se refere à exploração publicitária:

a) A utilização de aparelhos radiofônicos, alto-falantes ou congêneres, bem como fazer ou permitir algazarras, distúrbios e ruídos nos pontos comerciais;

b) Atividades que possam prejudicar o funcionamento SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO; e

c) Atividades que possam prejudicar a imagem pública do sistema viário do Município de São Paulo e da CET.

## **Capítulo V – Período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL**

### **18. Atividades durante o período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL**

**18.1** Durante o período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, o SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO deve ser prestado pelas CREDENCIADAS e pela CET, cabendo à CONCESSIONÁRIA o desenvolvimento das atividades necessárias para a assunção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, nos termos deste ANEXO e do CONTRATO.

**18.2** Durante o período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, a CONCESSIONÁRIA deve:

a) Desenvolver e aprovar os projetos e planos, conforme Capítulo VI – Projetos, Planos e Relatórios ;

b) Desenvolver o Sistema de Tecnologia da Informação, a APLICAÇÃO MÓVEL e o SISTEMA PARA PONTO DE VENDA, conforme disposto neste ANEXO e no CONTRATO;

c) Implantar e modernizar a sinalização horizontal e vertical, conforme disposto neste ANEXO e no CONTRATO; e

**d)** Implantar e sinalizar as 9.781 (nove mil e setecentos e oitenta e uma) VAGAS, conforme o projeto da CET previsto no ANEXO V – MEMORIAL DESCRITIVO DA ÁREA E RELAÇÃO DE VIAS E LOGRADOUROS DAS VAGAS, do EDITAL.

## **Capítulo VI – Projetos, Planos e Relatórios**

### **19. Apresentação de Projetos, Planos e Relatórios**

**19.1** A CONCESSIONÁRIA deve apresentar ao PODER CONCEDENTE todos os Projetos, Planos e Relatórios detalhados neste Capítulo e listados abaixo, conforme prazos estipulados no Capítulo VII – Prazos:

- a)** Projetos de sinalização horizontal e vertical e Sistema de Tecnologia da Informação;
- b)** Plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL;
- c)** Plano de operação, modernização, conservação e manutenção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO;
- d)** Plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO; e
- e)** Relatório Gerencial das atividades de operação, modernização, conservação, manutenção e apoio à fiscalização.

**19.2** Os Projetos, Planos e Relatórios são de cumprimento obrigatório pela CONCESSIONÁRIA após sua apresentação ao PODER CONCEDENTE.

**19.2.1** Eventuais alterações nos Projetos, Planos e Relatórios, caso sejam necessárias ao aprimoramento das atividades e serviços da CONCESSÃO, devem ser apresentadas ao PODER CONCEDENTE, com as devidas justificativas e seguindo a sistemática apresentada abaixo:

- a)** Uma vez apresentados os Projetos e Planos pela CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE ou demais entidades competentes da Administração Pública Municipal deverão se manifestar, aprovando-os ou especificando correções ou complementações que se fizerem necessárias, no prazo de 30 (trinta) dias.
- b)** Se solicitadas correções ou complementações aos Projetos e Planos, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar no prazo de 30 (trinta) dias.

c) No caso da reapresentação que trata o subitem anterior, o PODER CONCEDENTE ou demais entidades competentes da Administração Pública Municipal deverão se manifestar no prazo de 15 (quinze) dias, aprovando-os ou solicitando nova reapresentação, devendo neste caso apresentar os motivos da não aprovação, elencando e justificando as correções e complementações solicitadas e não atendidas.

d) Se solicitada nova apresentação, nos termos do subitem anterior, a CONCESSIONÁRIA deve implementá-las e reapresentar os Projetos e Planos, no prazo de 15 (quinze) dias, para manifestação final do PODER CONCEDENTE nos 15 (quinze) seguintes à reapresentação.

**19.2.2** A ausência de manifestação do PODER CONCEDENTE ou das demais entidades competentes da Administração Pública Municipal nos prazos previstos acima deve ser considerada como aprovação tácita dos Projetos e Planos apresentados.

**19.2.3** Eventuais divergências na tramitação do procedimento elencado nas alíneas “a”, “b”, “c” e “d” do subitem 19.2.1 serão dirimidas pelo Conselho Municipal de Desestatização e Parcerias.

**19.3** O PODER CONCEDENTE pode, a qualquer tempo, solicitar reunião com a CONCESSIONÁRIA para a prestação de esclarecimentos sobre os Projetos, Planos e Relatórios, sendo obrigatório o seu comparecimento.

**19.4** Os Projetos, Planos e Relatórios deverão ser apresentados ao PODER CONCEDENTE em meio digital, editável, em formato “.doc” e em versão “.pdf”, ou em outra forma previamente acordada entre as PARTES.

## **20. Projeto de sinalização horizontal e vertical e Projeto de Sistema de Tecnologia da Informação**

**20.1** A CONCESSIONÁRIA deve apresentar o projeto de sinalização horizontal e vertical e projeto de Sistema de Tecnologia da Informação, conforme prazos estipulados no Capítulo VII – Prazos.

**20.2** A aprovação do projeto de sinalização horizontal e vertical e do projeto de Sistema de Tecnologia da Informação pelo PODER CONCEDENTE ou pelas demais entidades competentes da Administração Pública Municipal é condição para o início da implementação das VAGAS e VAGAS MOTOCICLETAS, da modernização da sinalização horizontal e vertical e desenvolvimento e disponibilização do Sistema de Tecnologia da Informação.

**20.3** Para elaboração do projeto de sinalização horizontal e vertical a CONCESSIONÁRIA deve se valer das informações, documentos prévios disponibilizados pelo PODER CONCEDENTE e das diretrizes desse ANEXO.

**20.4** O projeto de Sistema de Tecnologia da Informação deve conter todos os componentes de software, serviços, banco de dados - com os respectivos diagramas de arquitetura - modelo e dicionário de dados e quaisquer outros documentos que o PODER CONCEDENTE requisitar relativos ao CAU e CAV.

## **21. Plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL**

**21.1** A CONCESSIONÁRIA deve apresentar um plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL para assunção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, conforme prazos definidos no Capítulo VII – Prazos.

**21.2** O plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL deve prever as estratégias, soluções e atividades a serem executadas nos períodos de:

- a) Atuação da CONCESSIONÁRIA acompanhada pelas CREDENCIADAS; e
- b) Assunção pela CONCESSIONÁRIA da atividade exercida pelas CREDENCIADAS.

**21.2.1** O plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL elaborado pela CONCESSIONÁRIA deve conter, no mínimo, a descrição das atividades e procedimentos necessários para a assunção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

**21.3** Na elaboração do plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, a CONCESSIONÁRIA deve considerar todos os agentes interessados, entre eles a CET, a SPTrans, o PODER CONCEDENTE, as CREDENCIADAS, os USUÁRIOS e demais interlocutores indicados pelo PODER CONCEDENTE.

**21.4** Os períodos de transferência operacional devem seguir os prazos definidos no Capítulo VII – Prazos.

## **22. Plano de operação, modernização, conservação e manutenção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO**

**22.1** A CONCESSIONÁRIA deve apresentar ao PODER CONCEDENTE, conforme prazo definido no Capítulo VII – Prazos, o Plano de operação, modernização, conservação e

manutenção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO contendo a estratégia para a assunção e realização desse serviço.

**22.1.1** A estratégia para assunção e realização da operação do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, contida no Plano de operação, modernização, conservação e manutenção, deve incluir, mas não se limitar a:

- a) Especificação dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- b) Procedimentos para atendimento aos USUÁRIOS, solução de dúvidas, registro das reclamações, comentários e ocorrências, e orientação aos USUÁRIOS para utilizarem o Portal de Atendimento SP156;
- c) Conjunto de situações em que as ligações e contatos ao Portal de Atendimento SP156 devem ser encaminhados ao serviço de atendimento ao USUÁRIO da CONCESSIONÁRIA;
- d) Estratégia para divulgação do Portal de Atendimento SP156, para registro de reclamações, comentários e ocorrências;
- e) Estratégia e cronograma para campanha de divulgação e orientação sobre o funcionamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO;
- f) Procedimento para garantir o uso das VAGAS ESPECIAIS àqueles as quais são destinadas;
- g) Procedimento e estratégia de comercialização de CADs por meio da APLICAÇÃO MÓVEL e PONTOS DE VENDA;
- h) Proposta de distribuição geográfica dos PONTOS DE VENDA, incluindo a distância média a ser percorrida a pé pelo USUÁRIO do local do estacionamento para compra do CAD;e
- i) Procedimentos para implementação e modernização da sinalização horizontal e vertical.

## **23. Plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO**

**23.1** A CONCESSIONÁRIA deve apresentar um plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO que satisfaça as obrigações do item 16.1, conforme prazos estipulados no Capítulo VII – Prazos.



**23.2** A aprovação do plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO pelo PODER CONCEDENTE é condição para finalizar o período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

**23.3** O plano de apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO elaborado pela CONCESSIONÁRIA deve conter, no mínimo:

- a) Equipamentos, processos e tecnologias a serem adotadas para o desenvolvimento do serviço de apoio à fiscalização;
- b) Área de atuação diária dos monitores e MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO;
- c) Procedimento para notificar o PODER CONCEDENTE da utilização das VAGAS ESPECIAIS;
- d) Procedimentos para transmitir informações e dados para o PODER CONCEDENTE para fins de acompanhamento do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO e lavratura de autos de infração; e
- e) Cronograma de realização de medidas de conscientização e informação dos USUÁRIOS sobre o SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

## **24. Relatórios**

**24.1** A CONCESSIONÁRIA deve entregar ao PODER CONCEDENTE, mensalmente, Relatório Gerencial das atividades de operação, modernização, conservação, manutenção e apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, com base em informações coletadas por meio de seus funcionários, sistemas, câmeras, Portal de Atendimento SP156, contendo, no mínimo, as informações abaixo:

- a) Quantidade e tipo de CAD adquirido;
- b) Quantidade e tipo de CAD ativado, com especificação da REGIÃO;
- c) Números de identificação dos CADs adquiridos e ativados;
- d) Placa do veículo do CAD ativado;
- e) Número de CADs ativados via APLICAÇÃO MÓVEL e via PONTO DE VENDA;

- f) Quantidade de vagas, seu tipo e REGIÃO;
- g) Número, tipo e data de reclamações registradas por meio do Portal de Atendimento SP156;
- h) Número, tipo e data de ocorrências operacionais que prejudiquem o funcionamento dos Sistema de Tecnologia de Informação;
- i) Média/dia dos quadros de pessoal, por turno, local e funções;
- j) Acompanhamento da regularidade fiscal e trabalhista dos empregados;
- k) Histórico de manutenções preditivas e preventivas realizadas na sinalização horizontal e vertical e no Sistema de Tecnologia da Informação, incluindo dia e horário em que o(a) equipamento, instalação, utilitário ou mobiliário foi consertado(a) ou modificado(a), bem como a justificativa detalhada para a sua realização naquele período;
- l) Histórico de manutenções corretivas realizadas na sinalização horizontal e vertical e no Sistema de Tecnologia da Informação, incluindo dia e horário em que o(a) equipamento, instalação, utilitário ou mobiliário apresentou defeito e dia e horário em que o funcionamento foi reestabelecido, conforme as classificações de falhas presentes neste ANEXO;
- m) Quantidade de veículos identificados pelos MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO;
- n) REGIÕES cobertas pelos MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO;
- o) Estimativa das incongruências e inconsistências das verificações realizadas pelos MECANISMOS DE APOIO À FISCALIZAÇÃO na aferição de irregularidades, se houver;
- p) Quantidade de informações e imagens que constatem infração ao SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO transmitidas ao CAV;
- q) Estimativa de evasão ao SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO;
- r) Descrição de eventuais dificuldades na interação com as CREDENCIADAS;
- s) Relação de PONTOS DE VENDA;

- t) Dados financeiros gerenciais de receitas segregados no maior nível de detalhamento possível, dividindo-se no mínimo entre receita por tipo de CAD e publicidade;
- u) Dados financeiros gerenciais de custos e despesas segregados no maior nível de detalhamento possível, dividindo-se no mínimo entre operação, modernização, conservação, manutenção e apoio à fiscalização; e
- v) Dados financeiros gerenciais de investimentos segregados no maior nível de detalhamento possível.

**24.2** O PODER CONCEDENTE pode, a qualquer tempo, solicitar ajustes e alterações na formatação dos Relatórios.

## **Capítulo VII – Prazos**

### **25. Prazos**

**25.1** A ORDEM DE INÍCIO deve ser emitida em até 60 (sessenta) dias após a DATA DE PUBLICAÇÃO DO CONTRATO.

**25.2** O prazo previsto no subitem 25.1 pode ser prorrogado pelo PODER CONCEDENTE por até 60 (sessenta) dias, mediante notificação à CONCESSIONÁRIA com no mínimo 10 dias de antecedência.

**25.3** A CONCESSIONÁRIA deve seguir os prazos definidos abaixo para a realização das modernizações e as entregas de projetos, planos e relatórios e demais obrigações definidas nesse documento.

<b>TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL e SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO</b>	
<b>Atividade</b>	<b>Prazo</b>
Entrega do projeto de sinalização horizontal e vertical	Até 30 (trinta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO

Entrega do projeto de Sistema de Tecnologia da Informação	Até 30 (trinta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Entrega do plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL	Até 30 (trinta) dias da data de assinatura do CONTRATO
Entrega do plano apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO	Até 30 (trinta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Entrega do plano de operação, modernização, conservação e manutenção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO	Até 90 (noventa) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Operação do PODER CONCEDENTE acompanhada pela CONCESSIONÁRIA	Da data de aprovação do plano de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL até 240 (duzentos e quarenta) dias depois da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Finalização da implementação do SISTEMA OPERACIONAL	Até 240 (duzentos e quarenta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Assunção, pela CONCESSIONÁRIA, das 51.606 (cinquenta e uma mil e seiscentos e seis) VAGAS do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO	Até 240 (duzentos e quarenta) dias da DATA DA ORDEM DE INÍCIO
Início das entregas do Relatório Gerencial das atividades de operação, modernização, conservação, manutenção e apoio à fiscalização	Até 60 (sessenta) dias após o fim do período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL

## **Capítulo VIII – Comitê de Transição**

### **26. Comitê de Transição**

**26.1** Após a assinatura do CONTRATO, o PODER CONCEDENTE deve criar um COMITÊ DE TRANSIÇÃO destinado a atuar na tramitação de todos os Planos e Projetos, visando a sua íntegra aprovação, dentro dos prazos assinalados, bem como a minimização do impacto da TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL sobre os USUÁRIOS, CREDENCIADAS e demais agentes envolvidos.

**26.1.1** O Comitê de Transição será composto por 5 (cinco) membros, sendo 3 (três) do PODER CONCEDENTE e 2 (dois) da CONCESSIONÁRIA, a serem indicados, por meio de notificação formal, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do CONTRATO.

**26.1.2** O Comitê de Transição apoiará a interlocução com os agentes envolvidos nas atividades ligadas à operação, modernização, conservação, manutenção e apoio à fiscalização do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO, relação com as CREDENCIADAS, obtenção de documentos e informações, aprovação de Planos e Projetos, entre outros assuntos.

**26.1.3** Competirá ao Comitê de Transição garantir que a CONCESSIONÁRIA tenha livre acesso às informações necessárias para a elaboração dos Planos e Projetos, assim como para a assunção do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO.

**26.1.4** O Comitê de Transição permanecerá ativo até o final do período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL.

## **APÊNDICE ÚNICO – Pesquisa de Satisfação**

### **1. Diretrizes para a realização de pesquisa de satisfação**

**1.1** A pesquisa de satisfação dos USUÁRIOS deve ser realizada ao menos 1 (uma) vez a cada ano, iniciando-se após o período de TRANSFERÊNCIA OPERACIONAL, e incluir todas as REGIÕES do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO em sua amostra.

**1.2** As pesquisas de satisfação devem seguir as diretrizes e parâmetros definidos pelo PODER CONCEDENTE.

**1.3** A metodologia de seleção, a quantidade exata da amostra, as datas das entrevistas, entre outros elementos que se relacionem aos aspectos operacionais da pesquisa de satisfação, devem ser sugeridos pelo instituto de pesquisa e validados pelo PODER CONCEDENTE.

**1.4** As pesquisas de satisfação realizadas devem apresentar margem de erro de até 2 (dois) pontos percentuais e grau de confiança mínimo de 95% (noventa e cinco por cento).

**1.5** As pesquisas de satisfação devem ser realizadas sem aviso prévio à CONCESSIONÁRIA e a metodologia adotada pelo instituto de pesquisa deve garantir a representatividade da amostra frente ao universo de eventos realizados pela CONCESSIONÁRIA no período de análise.

**1.6** Os resultados das pesquisas de satisfação devem ser consolidados e enviados à CONCESSIONÁRIA e ao PODER CONCEDENTE até o último dia útil de cada período de 12 (doze) meses.

### **2. Seleção e contratação de instituto de pesquisa**

**2.1** A CONCESSIONÁRIA é responsável pela contratação de instituto de pesquisa apto a desempenhar as atividades de pesquisa de satisfação, de reputação comprovadamente ilibada, devendo observar as regras e procedimentos dispostos a seguir para a contratação.

**2.2** A seleção e contratação do instituto de pesquisa, a despeito de seguir as normas de direito privado aplicáveis em conformidade com as atribuições, prazos e obrigações previstos neste ANEXO, deverá ser realizada pela CONCESSIONÁRIA aplicando-se, no que couber, a regras previstas na Lei Federal nº 8.666/1993, obedecendo, portanto, aos requisitos de ampla

divulgação do pedido de propostas de eventuais interessados e julgamento objetivo das propostas.

**2.3** O processo de contratação do instituto de pesquisa será acompanhado pelo PODER CONCEDENTE em sua integralidade, o qual terá acesso aos instrumentos de seleção e a minuta do contrato a ser firmado com referidos agentes previamente à sua seleção e contratação.

**2.4** Sem prejuízo do disposto no subitem 2.3 acima, o PODER CONCEDENTE poderá, a qualquer momento, justificadamente, requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo Instituto de Pesquisa.

**2.5** O instituto de pesquisa deve ser empresa ou conjunto de empresas com experiência comprovada em realização de pesquisas de satisfação ou pesquisas de opinião pública.

**2.6** Caso haja, por parte do instituto de pesquisa, descumprimento de prazos de envio de informações ao PODER CONCEDENTE, ou de qualquer outra regra do CONTRATO e seus ANEXOS, ou ainda a realização de atividades em frequência menor do que o mínimo estipulado, o PODER CONCEDENTE pode requerer à CONCESSIONÁRIA a contratação de novo instituto de pesquisa.

**2.7** Os órgãos de controle da Administração Pública do Município de São Paulo, observado o âmbito de suas competências, poderão verificar o integral atendimento das obrigações do Instituto de Pesquisa, segundo os termos de sua contratação.