Governo do Estado do Rio de Janeiro

Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Rio de Janeiro

Diretoria Administrativa

À GLI,

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO:

O presente Termo de Referência tem por objeto a **"Prestação de Serviço Móvel Pessoal (SMP), através de Telefonia Celular,** em todo o Estado do Rio de Janeiro, ou seja, através de linhas celulares com Códigos Nacionais (CN/DDD) 21, 22 e 24, **por Empresa Autorizada, junto à ANATEL, para SMP – Serviço Móvel Pessoal, com Rede Própria em todo o Território Nacional**.

A CONTRATADA SMP será responsável por todos os Serviços Objeto desta Contratação que se referirem ao "**Serviço Móvel Pessoal – SMP**" pós-pago".

Os números atuais das linhas de telefonia celular (SMP) em funcionamento na CEDAE deverão ser mantidos, todos estes, por Portabilidade Numérica, junto à ANATEL.

2. JUSTIFICATIVA PARA UMA REDE CORPORATIVA DE VOZ DE TELEFONIA MÓVEL:

A opção por realizar a contratação de um Serviço Móvel Pessoal – SMP, junto à Operadora Autorizada junto à ANATEL, baseia-se principalmente nos pontos abaixo descritos:

2.1. O Modelo atual de contratação, que baseia-se também em um Serviço Móvel Pessoal - SMP, trata-se de um Modelo implantado com grande taxa de sucesso em toda a CEDAE, tanto no âmbito operacional, como no financeiro, tanto na Região Metropolitana, quanto no Interior, tanto na SEDE da Empresa, como nos seus endereços mais afastados e, por fim, tanto para perfis de alta gerência, como para as equipes de campo;

2.2. A livre conversação nas ligações para telefones móveis e para os telefones fixos em todo o território nacional, encontra-se extremamente difundida, permitindo uma comunicação ágil e confiável, entre colaboradores e/ou equipes da CEDAE interna e externamente. Daí a importância de serem mantidos os números através da portabilidade numérica;

2.3. O livre uso de dados, de acordo com franquia definida, permite o uso de redes sociais internas e externas, como por exemplo o whatsapp, demandando mais uma vez a importância da portabilidade numérica;

2.4. A assinatura com valor fixo, seja pela tarifação a custo zero ou seja no pacote de dados também sem custo adicional, torna-se muito mais gerenciável e transparente;

2.5. Por se tratar de Serviço de Prestação Continuada, esta contratação esta sendo iniciada muitos meses antes do término do atual contrato – com último aditivo de renovação com vigência até 21/07/26, se mantendo a condição de objeto de Natureza Comum, a ser contratado por meio de procedimento licitatório na modalidade "Pregão CEDAE".

3. ESCOPO E ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS:

3.1. PORTABILIDADE - Os números das Linhas de Telefonia Celular em operação na CEDAE deverão ser mantidos por Portabilidade Numérica, tendo a Contratada, como seu dever, viabilizar e concluir este serviço junto à ANATEL, em no máximo 30 (trinta) dias, sem qualquer custo adicional para a CEDAE;

3.2. Os Serviços contratados deverão ser prestados através de modalidade que possibilite, em âmbito local e longa distância, a utilização dos recursos dos equipamentos de telefonia das contratadas, bem como de suas Redes Inteligentes, de forma privativa e exclusiva, oferecendo as funcionalidades descritas neste Termo de Referência e no Edital, de forma eficiente e econômica para o cliente, buscando a exigida economicidade, agilidade e eficiência nas comunicações, sendo este um modelo de sucesso já utilizado e comprovado na CEDAE;

3.3. As linhas celulares da Rede Corporativa de Voz da CEDAE deverão permitir a implantação dos bloqueios e restrições relacionados abaixo, individualmente e/ou em conjunto, gratuitamente e ilimitadamente:

q **Liberado Nacional - Bloqueado apenas para ligações de longa distância internacional (DDI) e serviços especiais (0300/0900/0500);**

q Deverão permitir o bloqueio para recebimento de ligações a cobrar, devendo ser todos ativados desta forma, inicialmente, podendo ser liberados posteriormente, por solicitação da CEDAE.

3.4. Acessibilidade plena, permitindo que todos os terminais habilitados recebam e/ou realizem ligações externas simultaneamente;

3.5. As atualizações tecnológicas de hardware e software do Sistema, que venham a ser necessárias, deverão ser realizadas sem custos adicionais para a **CEDAE**;

3.6. A **CEDAE** se reserva ao direito de adotar qualquer medida interna e/ou administrativa, que utilizando os meios e sistemas disponíveis do Objeto em pauta, promova controle, redução e otimização dos seus Custos;

3.7. Os serviços SMP ofertados deverão atender as normas e leis vigentes, principalmente as normas e resoluções da ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações;

3.8. As linhas celulares contratadas deverão ter conversação ilimitada e gratuita para telefones fixos e móveis, internos e externos à CEDAE, sendo entre áreas do mesmo Estado Brasileiro ou entre áreas de Estados distintos, sem custo adicional à assinatura mensal;

3.9. A cobertura do serviço móvel pessoal deverá alcançar todo o território estadual, em seus 92 municípios, e em todos os estados da federação, por Roaming próprio, de acordo com a cobertura mínima obrigatória definida pela ANATEL para o SMP – Serviço Móvel Pessoal;

3.10. A cobertura do serviço móvel pessoal para voz e dados, em tecnologia 5G/4G, deverá alcançar o mínimo de 99% de toda a área ocupada atualmente pelo Prédio SEDE da CEDAE, na Avenida Presidente Vargas, n° 2.655, Cidade Nova, Rio de Janeiro - RJ;

3.11. A CONTRATADA SMP deverá manter operação ativa de roaming internacional com Operadoras de todos os países que permitem acordo e disponibilizam esse mesmo tipo de tráfego, devendo existir, de forma clara, oferta de pacotes de dados com franquias e preços fixos para Voz e para Dados no Exterior;

3.12. A quantidade total de 812 (oitocentos e doze) linhas celulares reflete uma previsão máxima de atendimento, sendo que a relação inicial será definida pela CEDAE, em até 02 (dois) dias úteis após a Ordem de Início, **sendo definido o quantitativo inicial mínimo de 725 (setecentas e vinte e cinco) linhas celulares;**

3.13. A ferramenta de gestão da telefonia móvel deverá permitir, no mínimo, as seguintes facilidades de configuração, sempre através de login e senha, de uso exclusivo por responsáveis pelo Departamento de Telecomunicações da CEDAE:

- **Bloquear determinados terminais, por furto/roubo, DDI, sem custo adicional;**
- **Emissão de FATURAMENTO DETALHADO, onde conste no mínimo, nº de acesso com DDD, categoria de bloqueio, mês de referência e consumo detalhado e/ou resumido, entre outros.**

3.14. Após a implantação da ferramenta de gestão, a CONTRATADA, providenciará, nos 03 (três) dias úteis seguintes, na Sede da CEDAE, o treinamento operacional para utilização da referida ferramenta, com aproveitamento máximo dos seus recursos, pela equipe da CEDAE. O treinamento deverá ser aplicado para 05 (cinco) Técnicos da CEDAE, sem custos adicionais;

3.15. A Transmissão de Dados nas Linhas Celulares da CEDAE, independente da conectividade disponível em 5G/4G ou superior, será sempre: conexão sempre ativa, cobertura em todos os Estados da Federação e uso em roaming internacional (neste caso, excepcionalmente contratado em pacotes de dados, com limites). O custo fará parte da assinatura mensal, conforme planilha de preços;

3.16. A transmissão de dados nos terminais móveis, independente da conectividade disponível em 5G/4G ou superior, terá franquias mensais de 10 GB e 50 GB por linha, podendo sua velocidade ser reduzida quando chegar ao limite da franquia, porém não bloqueada, de modo a equilibrar a utilização da rede como um todo, com franquia de dados em sistema de pooling entre as linhas;

3.17. Nas localidades onde o sinal 5G ou superior, não esteja ainda disponível, o atendimento poderá, excepcionalmente, ser realizado através da tecnologia 4G, em conformidade com a legislação vigente (ANATEL);

3.18. Os Sim Cards – todos do tipo tricorte, serão ser fornecidos, devendo a CEDAE programar a Ativação dos Chips, sem qualquer custo adicional, com o objetivo de melhor planejar a fase de transição na Empresa;

3.19. Deverá ser previsto o fornecimento a cada 12 meses de, no mínimo, 15% de chips do tipo tricorte, sem custo adicional, para utilização em substituição a chips com defeitos ou furtados/roubados, devido à dinâmica do Setor;

3.20. Especificação do Serviço, conforme IFS:

Item	Código IFS	Especificação do Serviço	Unidade	Quantidade
01		Pacote de Voz Ilimitado Local e DDD (todo Brasil)	unidade	812
02		Pacote de Dados 10 GB	unidade	687
03		Pacote de Dados 50 GB	unidade	125
04		Acesso a WhatsApp fora da franquia (ilimitado)	unidade	812
05		SMS (ilimitado)	unidade	812
06		Acesso à Caixa Postal (ilimitado)	unidade	812
07		Sistema de Gestão de Linhas Via Web (para PC/não para Mobil)	unidade	1
08		Uso de Códigos de outras Operadoras	minuto	Estimar Valor em 2% da fatura
09		Ligações DDI	minuto	Estimar Valor em 2% da fatura

10		Fornecimento de Sim Card 4G Tri Corte	unidade	812

4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA:

Conforme Inciso I do Artigo 54 da Lei 13.303/2016, ou seja, por **MENOR PREÇO GLOBAL DO LOTE**.

5. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EXECUÇÃO:

5.1- QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA:

a. (X) declaração de que não se encontra em situação de falência, ou insolvência;

b. (X) demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, exigíveis na forma da lei, com a comprovação, pelo particular, de índices de liquidez geral (LG), liquidez corrente (LC), e solvência geral (SG) iguais ou superiores a 1 (um), com a identificação do responsável pelos cálculos, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta.

c. (X) balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, apresentados na forma do §1° do art. 99 do RILC, sendo vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, com a comprovação de patrimônio líquido mínimo de 10% (dez por cento) do valor da proposta da licitante, devendo a comprovação ser feita relativamente à data da apresentação da proposta, na forma da lei, admitida a atualização por índices oficiais.

d. ( ) A empresa deverá apresentar resultado igual ou superior a 01 (um) em qualquer dos índices relativos à boa situação financeira (Índices de liquidez geral (LG), liquidez corrente (LC), e solvência geral (SG) ou comprovar possuir patrimônio líquido não inferior a 10% do valor de sua proposta de preços;

e. ( ) As empresas Consorciadas poderão somar os seus quantitativos econômico-financeiros, na proporção da respectiva participação no consórcio, para finalidade de atingir os limites fixados para o objetivo da contratação – Não cabe devido a não ser permitido Consórcio;

5.2- QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

a. (X) Registro ou inscrição na entidade profissional competente – ANATEL – Agência Nacional de Telecomunicações, nos casos que envolvam profissões e atividades regulamentadas, e apenas nas situações em que o objeto do contrato for pertinente à sua atividade básica

b. (X) Apresentação de atestados fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado informando que a empresa já executou objeto compatível em características, prazo, complexidade tecnológica e operacional;

b.1. (X) Apresentação de atestado (s) que comprove (m) que a licitante já realizou serviço similar, ou entregou produtos similares aos exigidos no edital, em quantidade mínima de 50 % (cinquenta) do objeto a ser contratado,

b.2. ( ) Poderão ser apresentados atestados que somados atendam ao solicitado na alínea “c”.

c. (X) para as contratações de obras e serviços (de engenharia e não engenharia): declaração da licitante/contratada informando que possui suporte técnico/administrativo, aparelhamento, instalações e condições adequadas, bem como pessoal qualificado e treinado, disponíveis para a execução dos serviços objeto da licitação;

d. ( ) para as contratações de obras e serviços de engenharia: prova de possuir qualificação técnico-profissional mediante profissional(is) de nível superior detentor(es) de atestado(s) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado devidamente registrado(s) pelo CREA e/ou CAU (quando a atividade assim permitir), comprovando que o profissional foi responsável técnico por obras ou serviços de mesma complexidade tecnológica e de mesmo porte qualitativo;

e. ( ) declaração de visita técnica (caso o demandante determine, justificadamente, sua obrigatoriedade);

f. ( ) As empresas Consorciadas poderão somar os seus quantitativos técnicos, para finalidade de atingir os limites fixados para o objetivo da contratação – Não cabe devido a não ser permitido Consórcio.

6. TIPO DE CONTRATAÇÃO E REGIME/FORMA DE EXECUÇÃO:

Trata-se de Prestação de Serviço, de Natureza Contínua, Sem Mão-de-Obra Alocada e Regime de Execução por Preço Unitário, baseado em Tarifa sobre Assinaturas de Voz e Dados a serem medidos e pagos mensalmente, durante os 24 (vinte e quatro) meses de vigência do Contrato.

(X) A licitação será realizada em lote único, formado por itens, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que a compõe, ainda que hajam itens com valor igual a zero.

6.1. (X) SERVIÇO:

6.1.2. (X) de natureza contínua ou ( ) por escopo;

6.1.3. ( ) com mão de obra alocada ou (X) sem mão de obra alocada;

6.1.4. (X) regime de execução empreitada por preço unitário; ( ) Regime de execução empreitada por preço global; ( ) Regime de execução por tarefa ( ) contratação integrada ( ) contratação semi-integrada.

7. PRAZOS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

7.1. O prazo do Contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados do dia do recebimento da ORDEM DE INÍCIO, sendo esta data, posterior à data da publicação do respectivo extrato contratual no Diário Oficial do Rio de Janeiro – DOERJ;

7.2. O prazo contratual poderá ser prorrogado até o limite de 60 meses, conforme estabelecido na Seção X do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CEDAE e observando-se o limite previsto no art. 71 da Lei nº13.303/2016, desde que a proposta das CONTRATADAS seja mais vantajosa para a CEDAE.

8. LOCAL DE ENTREGA DO BEM:

Os Chips ou Sim Cards preparados para conexão 5G deverão ser entregues no Departamento de Telecomunicação da CEDAE (SEDE), sito à Avenida Presidente Vargas, n° 2.655, 5° andar, Cidade Nova, Rio de Janeiro – RJ – Cep. 20.210-030, em horário comercial.

9. GARANTIA CONTRATUAL:

Não há necessidade de ser exigida a prestação de garantia financeira.

10. PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA OPERACIONAL:

10.1. O suporte da CONTRATADA deverá ser sediado na capital do Estado do Rio de Janeiro, a não ser que fique comprovado, e a critério da CEDAE, que o suporte localizado fora da citada capital tenha condições de prestar atendimento tempestivo e com nível adequado de serviço, no período de 24 horas x 7 dias, através de números 0800;

10.2. A CEDAE deverá registrar, através do canal personalizado, as ocorrências e defeitos de funcionamento dos serviços contratados, direcionando a seguir, através de e-mail para os Gerentes de Contrato, atribuídos pelas Contratadas, as ocorrências, informando data, hora e protocolo de atendimento (previamente informado pelo atendimento personalizado), não cabendo a CEDAE fornecer outros dados acessórios, bastando no momento da comunicação fornecer o número do terminal e defeito apresentado, para abertura e acompanhamento de chamado técnico;

10.3. As Empresas Prestadoras de Serviço deverão dispor de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de defeitos;

10.4. A Empresa Prestadora de Serviço também é obrigada a informar com antecedência quaisquer reparos ou serviços de urgência. Se a linha móvel ficar temporariamente inoperante, devido a problemas durante o

período dos reparos, a CEDAE terá direito a créditos em fatura, conforme tabela de penalidades, mais adiante;

10.5. A CONTRATADA deverá atender os indicadores de qualidade, exceto em situações decorrentes de casos fortuitos ou força maior, os quais serão analisados conjuntamente pela equipe técnica da contratada e do Departamento de Telecomunicações da CEDAE. Os parâmetros mínimos, quando aqui não estiverem previstos, serão os previstos na legislação vigente, notadamente nas normas da ANATEL;

10.6. O reparo de Linhas Móveis deverá ser providenciado e concluído em até 24 horas, contadas a partir do registro de sua solicitação;

10.7. Entende-se como reparo, neste caso, problemas de má prestação de serviço como linha cruzada, ruídos, ligações não completadas e linha temporariamente muda de forma parcial ou total;

10.8. O reparo de Linhas, em caso de inoperância de mais de 80% das linhas de um mesmo endereço, deverá ser providenciado e concluído em até 08 horas, salvo casos excepcionais a serem relatados por escrito, pela CONTRATADA e avaliado pela CEDAE;

10.9. Toda correspondência da CEDAE (e-mails inclusive), deverá ser respondida, de forma definitiva, em no máximo 3 dias, após seu registro de entrada na prestadora de serviço;

10.10. A CEDAE poderá realizar os ajustes nas configurações da Rede de Telefonia Móvel, sempre que necessário. Tais ajustes poderão implicar no desligamento de terminais, ativação de novos terminais ou reativação de terminais, solicitando diretamente à Empresa Prestadora dos Serviços;

10.11. A CONTRATADA deverá disponibilizar suporte personalizado à CEDAE para o atendimento das solicitações de serviços, contestação de cobranças, acertos de cadastro e serviços similares;

10.12. Prazo Máximo para execução de serviços específicos:

a) Ativação de nova linha – 7 dias;

b) Contestações de contas – 10 dias;

c) Desativação de terminal – 24 horas;

10.13. Em caso de cisão, fusão ou incorporação da Empresa Prestadora do Serviço, deverá ser assegurada a continuidade do objeto descrito no presente Termo de Referência;

10.14. A migração dos atuais serviços para os decorrentes da futura contratação deverá ocorrer sem quaisquer ônus para a CEDAE;

10.15. A Empresa Prestadora dos Serviços deverá franquear, sem restrições, à CEDAE, quaisquer informações relacionadas à execução contratual;

10.16. Qualquer característica relativa aos serviços aqui contratados e que, porventura, não tenha sido aqui especificado, deverá ter a solução de possível divergência baseada nas Normas vigentes da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL;

11. POSSIBILIDADE DE SUBCONTRATAÇÃO:

11.1. Não será permitida subcontratação.

12. POSSIBILIDADE DE PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO:

12.1. Não será permitida a participação de consórcio.

13. FORMA E CONDIÇÕES De Pagamento:

13.1. Os quantitativos de linhas celulares e volumes de tráfego de voz e dados não constituem qualquer compromisso de consumo presente e/ou futuro por parte da CEDAE;

13.2. O pagamento mensal será efetuado pelos serviços de telefonia móvel, efetivamente utilizados pela CEDAE, em Faturamentos específicos para SMP;

13.3. Caso a CEDAE decida realizar o pagamento de Fatura, ainda que com pequeno valor contestado, a mesma deverá ter este crédito devolvido pela Prestadora do Serviço, no próximo documento de cobrança, admitindo-se, em casos excepcionais (previamente declarados pela Contratada e atestados e acatados pela CEDAE), que tal crédito seja efetuado em até dois ciclos de fatura;

13.4. Deverá a CONTRATADA, enviar a fatura com antecedência mínima de 10 (dez) dias em relação à data do seu vencimento, para que a CEDAE possa realizar o devido processamento, apondo seu aceite em caso de conformidade, para viabilizar o respectivo pagamento em tempo;

13.5. A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem qualquer ônus adicional, fatura detalhada, em formato de arquivo, contendo planilha eletrônica, especificando os serviços cobrados por terminal. Para cobranças

envolvendo DDI, se torna necessária a indicação de todas as ligações efetuadas, números chamados, tempos de ligação, custo da ligação, entre outros, de modo a permitir a gestão corporativa;

13.6. No caso de recusa, pela Fiscalização da CEDAE, de parte ou de todo o serviço constante de cada Fatura, o pagamento será sustado, até que a situação seja regularizada pela CONTRATADA, para contagem de novo prazo;

13.7. Será considerado como motivo para recusa, a não disponibilidade de meio eletrônico que permita o Controle Mensal das Faturas, não sendo contados os dias úteis em que este meio estiver indisponível;

13.8. A Empresa Prestadora dos Serviços deverá customizar o faturamento dos serviços contratados, de acordo com as necessidades aqui estabelecidas pela CEDAE;

13.9. A Empresa Prestadora dos Serviços deverá emitir a conta única detalhada e a folha de rosto com resumo do consumo e o código de barra;

13.10. Todas as faturas, assim como qualquer outra comunicação por carta, deverão ser enviadas unicamente ao endereço determinado pelo Gestor do Contrato, nomeado pela CEDAE;

13.11. Deverá, também, disponibilizar mensalmente para a CEDAE, em endereço eletrônico da Contratada, todo o detalhamento analítico do tráfego de voz, se solicitado pelo Gestor do Contrato;

13.12. Pela execução dos serviços objeto deste Contrato, a CEDAE pagará à CONTRATADA os preços e tarifas definidos em Contrato, sendo que casos omissos que, porventura, ocorram, serão cobrados em conformidade com as tabelas praticadas pelas Operadoras e homologadas pela ANATEL, após serem informadas com antecedência e por escrito à CEDAE;

13.13. Nos preços contratados deverão estar computados todos os custos com materiais, mão-de-obra, impostos, contribuições, taxas e demais despesas que, direta ou indiretamente, tenham relação com o objeto deste Contrato;

13.14. Os preços poderão ser reajustados a cada doze meses de vigência do contrato, com base na variação do IST (Índice de Serviços de Telecomunicações - ANATEL), ou qualquer outro índice que venha a substituí-lo, a contar da data de apresentação da proposta.

13.15. Cronograma físico de Implantação do Serviço (30 dias):

FASES DE PROJETO	RESPONSÁVEL	1º MÊS (a partir da ordem de início : 0 + 30 dias)												Do 2º ao 12º MÊS
		1	....	....	10	....	12	....	15	....	20	....	....	30	
Ordem de Início	CEDAE													Operação e Manutenção, conforme Contrato
Ativação de Sistema de Gestão Via Web	Contratada													
Entrega de Sim Card's à CEDAE	Contratada													
Programação de Portabilidade Numérica	Contratada													
Treinamento em Sistema de Gestão	Contratada/CEDAE													
Distribuição de Sim Card's na CEDAE	CEDAE													
Ativação dos Sim Card's com Usuários	CEDAE/Contratada													

13.16. Cronograma Financeiro (24 meses):

CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO - 24 MESES						
Mês 1	**Mês 2**	**Mês 3**	**Mês 4**	**Mês 5**	**Mês 6**	**Semestre 1**
A / 24	A / 24	A / 24	A / 24	A / 24	A / 24	A / 4
Mês 7	**Mês 8**	**Mês 9**	**Mês 10**	**Mês 11**	**Mês 12**	**Semestre 2**
A / 24	A / 24	A / 24	A / 24	A / 24	A / 24	A / 4
Mês 13	**Mês 14**	**Mês 15**	**Mês 16**	**Mês 17**	**Mês 18**	**Semestre 3**
A / 24	A / 24	A / 24	A / 24	A / 24	A / 24	A / 4
Mês 19	**Mês 20**	**Mês 21**	**Mês 22**	**Mês 23**	**Mês 24**	**Semestre 4**
A / 24	A / 24	A / 24	A / 24	A / 24	A / 24	A / 4
(A) TOTAL DA CONTRATAÇÃO - 24 MESES						**A**

14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

14.1. O quantitativo máximo de linhas celulares a serem ativadas será de 812 (oitocentas e doze) linhas, iniciando-se com ativação mínima de 725 (setecentas e vinte e cinco) linhas;

14.2. O tráfego de voz de ligações originadas será ILIMITADO, para quaisquer telefones, sejam estes fixos ou móveis, para qualquer Operadora e para qualquer Estado do Brasil, incluindo roaming nacional;

14.3. Os pacotes de dados serão na conexão 5G ou superior e na quantidade de 687 linhas com 10 GB de franquia mensal e de mais 125 linhas com 50 GB de franquia mensal;

14.4. Por decisão da CEDAE, poderão, por medida de economia, serem usados apenas e tão somente os planos de 10 GB em todas as 812 linhas;

14.5. Quando for ultrapassado o limite da franquia de dados, a velocidade da conexão poderá ser diminuída, porém não bloqueada, de modo a equilibrar a utilização da rede como um todo, com franquia de dados em sistema de pooling entre as linhas, sem cobrança de excedente;

14.6. A transmissão de SMS fará parte do plano de voz ilimitado e/ou do plano de franquia de dados, sem a cobrança de qualquer custo adicional;

14.7. As linhas deverão ser bloqueadas para o uso de códigos de outras Operadoras, de modo a não gerar cobranças extras, exceto quando a pedido formal da CEDAE. O uso eventual e por exceção destes códigos será pago na fatura e para tanto, será reservado o montante de 2% do valor da fatura mensal para este fim;

14.8. As linhas deverão ser bloqueadas para ligações internacionais, de modo a não gerar cobranças extras, exceto quando a pedido formal da CEDAE. O uso eventual de roaming internacional e DDI será pago na fatura e para tanto, será reservado o montante de 2% do valor da fatura mensal para este fim;

14.9. Nos casos de roubo, furto ou de problemas técnicos, a reposição do sim card (chip) deverá acontecer em no máximo, 15 (quinze) dias, a partir do protocolo formal de comunicação, de forma a minimizar a reposição da reserva técnica do serviço móvel;

14.10. A empresa prestadora do serviço deverá disponibilizar e manter quantidade de sim cards sem números associados (chips virgens) equivalente a, no mínimo, 10% (dez por cento) das linhas contratadas, a cada 12 meses, como reserva para ativações emergenciais;

14.11. Ao final do Contrato não restará qualquer entrega final por parte da Contratada, visto tratar-se de prestação de serviço que será findada unicamente com mais uma nova contratação dos Serviços e consequente transição destes entre Operadoras, visto tratar-se de Serviços Contínuos. Haverá por fim, a necessidade posterior, apenas de procedimentos praticados pela CEDAE e Contratada, no que diz respeito às aceitações provisória e definitiva.

15. AMOSTRA:

Não se aplica.

16. VISITA TÉCNICA:

Os interessados no certame licitatório **poderão** agendar visita ao endereço abaixo:

· Prédio SEDE, sito à Avenida Presidente Vargas, n° 2.655, Cidade Nova, Rio de Janeiro, RJ;

Agendamentos deverão ser realizados com o Departamento de Telecomunicação da CEDAE, através dos Telefones 21 25626072 e 21 25626073, com os Senhores Cláudio Maia e Paulo Frolick.

A visita será facultativa, porém a licitante que optar pela não realização da vistoria, deverá apresentar declaração formal assinada pelo responsável técnico da empresa licitante, sob as penalidades da lei, informando que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza dos trabalhos, que assume total responsabilidade pela não realização da visita e que não utilizará desta prerrogativa para quaisquer questionamentos futuros que ensejam avenças técnicas ou financeiras que venham a onerar a Administração.

17. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO:

17.1. A Empresa Prestadora dos Serviços deverá atender aos indicadores de qualidade, exceto em situações decorrentes de caso fortuito ou força maior, os quais serão analisados conjuntamente pela equipe técnica da CONTRATADA e da CEDAE.

17.2. Tabela de Penalidades:

Item	Descrição do Item	Pontuação
A	Descumprimento do horário de encaminhamento de chamadas ou interceptação por mensagem	1
B	Não apresentar a fatura nos prazos estabelecidos	2
C	Não responder às correspondências no prazo estabelecido	1
D	Realizar reparo ou restabelecimento do serviço em prazo superior ao estabelecido (8 horas), no envolvimento apenas da Contratada.	2
E	Realizar reparo ou restabelecimento do serviço em prazo superior ao estabelecido (24 horas), no envolvimento de outras Operadoras.	3
F	Descumprimento do prazo de Contestações de contas no prazo – 14 dias;	1
G	Descumprimento do prazo de desativação de terminal – 24 horas;	1
H	Descumprimento do prazo de Ativação de terminal – 7 dias.	2

17.3. Método de Consolidação dos pontos e desconto a ser aplicado:

17.3.1. A CEDAE realizará avaliação mensal dos serviços contratados, conforme Tabela de Penalidades, consolidando os resultados mensalmente até o dia 10 do mês subsequente;

17.3.2. Os resultados apurados serão informados por meio de e-mail às CONTRATADAS, sempre que atingir os indicadores da Tabela de Nível de Avaliação;

17.3.3. Dos pontos obtidos, se verificará o percentual de desconto a ser aplicado ao faturamento da CEDAE, para o mês apurado, conforme Tabela de Nível de Avaliação, ainda que tenha de ser creditado em conta futura;

17.4. O cálculo da Nota de Avaliação será efetuado, conforme abaixo:

17.4.1. Tabela de Nível de Avaliação:

Item	Nota de Avaliação	Descontos
1	NA ≥ 5	Sem desconto sobre o valor a ser faturado pelas CONTRATADAS
2	6 ≥ 10	1,25% sobre o valor faturado no mês das infrações
3	11 ≥ 15	2,50% sobre o valor faturado no mês das infrações
4	16 ≥ 20	5% sobre o valor faturado no mês das infrações
5	21 ≥ 30	10% sobre o valor faturado no mês das infrações

17.5. Responsabilidades da CEDAE:

- Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados;
- Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre o seu bom desempenho;
- Documentar as ocorrências havidas e controlar o uso dos serviços no âmbito de sua administração;
- Fiscalizar o efetivo cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços, que ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos pela CEDAE, não deve ser interrompida;
- Emitir pareceres em todos os atos relativos à execução do Contrato, em especial à aplicação de sanções, alterações e repactuações deste instrumento;
- Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA, quando necessário para a execução dos serviços;
- Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA;
- Manter atualizados o cadastro da CEDAE, informando eventuais alterações de endereço, razão social e inscrição no CNPJ/MF e demais Órgãos equivalentes;

18. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO:

Deverá haver formalização de contrato.

19. CONDIÇÕES GERAIS PARA MIGRAÇÃO DOS SERVIÇOS:

19.1. A CONTRATADA deverá, após o recebimento da Ordem de Início, seguir fielmente o Planejamento da Execução com Cronograma de Ativação das Linhas, incluindo Portabilidade numérica;

19.2. No caso da CONTRATADA não obter êxito no cumprimento das metas estabelecidas no Cronograma Físico, que trata deste tema, para os primeiros 30 (trinta) dias do Cronograma de Ativação das Linhas Móveis, a mesma deverá esclarecer possível dificuldade, "ganhando" assim mais 15 dias corridos para total implantação;

19.3. Todas as Linhas de Telefonia Celular deverão estar ativas e operacionais dentro do prazo máximo de 30 (trinta) dias contados do recebimento da Ordem de Início, salvo esclarecimento previsto no item 19.2, a ser avaliado pela Comissão de Fiscalização do contrato;

20. ASSINATURAS

Paulo de Pinho Rodrigues
Chefe do Dep. de Telecomunicação e Conectividade Móvel – GTI-8

Matr. 0-015134-1

Flávio Dideco Torres
Chefe da Coord. de Conectividade Móvel – GTI-8.1

Matr. 0-016195-3

Rio de Janeiro, na data da assinatura

Documento assinado eletronicamente por **Paulo de Pinho Rodrigues**, **Chefe de Departamento**, em 25/05/2026, às 10:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022 e no art. 4º do Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022.

Documento assinado eletronicamente por **Flavio Dideco Torres**, **Coordenador**, em 25/05/2026, às 10:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 28º e 29º do Decreto nº 48.209, de 19 de setembro de 2022 e no art. 4º do Decreto nº 48.013, de 04 de abril de 2022.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6, informando o código verificador **132645936** e o código CRC **2AC36075**.

Referência: Processo nº SEI-150017/005385/2025 SEI nº 132645936

Avenida Presidente Vargas, 2655 - Bairro Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20210-030
Telefone: